

PRESIDENCE DE LA REPUBLIQUE

MINISTRE DE LA PLANIFICATION DU
DEVELOPPEMENT ET DE LA COOPERATION



**REALISATION DE L'ENQUETE DE SATISFACTION DES UTILISATEURS DES STATISTIQUES
OFFICIELLES**

TERMES DE REFERENCE

Code du projet : P169265 (Credit 6578-TG, Grant D585-TG)

Structures de mise en œuvre : DCCI/DMIS

Composante 1 : Harmonisation, collecte des données, amélioration de la qualité des données, dissémination et utilisation des statistiques clés. **Sous-Composante 1.7** : Accès accru aux données

Code activité : 1.7.1.1 (**Libellé activité** : Réalisation régulière de l'enquête de satisfaction des utilisateurs des statistiques officielles)

Budget prévu dans le PA : 20 000 0000 FCFA

Budget d'ANO : 19 114 500 FCFA

Indicateur du cadre de résultat auquel l'activité contribue : ODP 7

Résultat visé : Estimer le taux de satisfaction des utilisateurs, disposer du rapport de l'enquête et de la base de données anonymisée

Période : juillet à octobre 2023

Lieu : Dans les chefs-lieux des régions

1. Contexte du projet

Le gouvernement de la République Togolaise a sollicité et obtenu un financement de l'Association Internationale pour le Développement (IDA) pour la mise en œuvre du Projet d'harmonisation et d'amélioration des statistiques en Afrique de l'Ouest (PHASAO) qui a pour but de renforcer les systèmes statistiques des pays participants et des organismes régionaux en Afrique pour harmoniser, produire, diffuser et améliorer l'utilisation des statistiques économiques et sociales de base.

Pour atteindre ces objectifs, le projet est structuré en trois composantes à savoir :

Composante 1 (régionale) : **Harmonisation, collecte de données, amélioration de la qualité, diffusion et utilisation des statistiques sociales et économiques de base.**

Cette composante soutient la production des outils harmonisés, la collecte d'un ensemble de statistiques sociales, économiques et administratives de base tout en améliorant leur qualité, la diffusion et la facilitation de l'utilisation des données, ainsi que l'amélioration de l'environnement institutionnel au niveau de la gestion et de la capacité des ressources humaines.

Composante 2 (Propre au Togo) : **Amélioration ou modernisation de l'infrastructure physique et statistique**

Cette composante identifie les activités spécifiques à chacun des 7 pays participants. Ces activités ont été conçues en tenant compte des contraintes et des besoins auxquels est confrontée chaque INS et des interventions (infrastructure physique, technologique et statistique ; capacités humaines ; cadres juridiques ou réglementaires) qui seront nécessaires pour que l'INS réussisse à mener à bien le programme d'activités décrit dans la composante 1.

Composante 3 : **Gestion de projet et suivi et évaluation (S&E)**

Le but de cette composante est de renforcer et de développer la capacité institutionnelle des INS en matière de gestion de projet, de coordination, de suivi et d'évaluation, y compris la préparation de la documentation du projet.

2. Justification

L'un des objectifs du projet 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. D'où l'élaboration des présents termes de référence.

3. Objectifs

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.

4. Résultats attendus

Aux termes de cette enquête les résultats attendus sont les suivants :

- ✚ Les documents techniques et méthodologiques de la première enquête sont disponibles ;

- ✚ Le rapport d'analyse de l'enquête contenant tous les indicateurs du niveau de satisfaction est disponible et accessibles au public ;
- ✚ Les bases de données sont apurées et disponibles.

5. Méthodologie

L'enquête sur la satisfaction des utilisateurs, fournisseurs et producteurs de statistiques officielles est une opération statistique à trois volets :

- ✚ **Le volet utilisateurs** de statistiques officielles, qu'ils soient nationaux ou internationaux;
- ✚ **Le volet producteur** de statistiques officielles, qu'ils soient nationaux ou internationaux ;
- ✚ **Le volet fournisseur**, principalement nationaux.

Chacun de ces volets vise l'ensemble de la population ciblée. Il s'agit donc d'une identification des utilisateurs/producteurs réguliers de statistiques officielles, et des fournisseurs des données.

5.1. 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.

5.2. Taille des échantillons

- + Volet utilisateurs : Une cartographie des structures au niveau du SSN permettra d'avoir une base de structures/personnes utilisant des statistiques officielles. Cette base dénommée mailing liste existe déjà pour les utilisateurs. Dans ce mailing liste on dénombre plus de 500 utilisateurs avec leurs contacts téléphoniques et adresses mails.
- + Volet producteur : L'ensemble des producteurs du SSN est bien cerné à partir de la base des structures du SSN et l'on peut en dénombrier plus de 85.
- + Volet fournisseurs : Les fournisseurs de données quant à eux seront échantillonnés dans la base de sondage de l'EHCVM, pour ce qui concerne les ménages et le répertoire des entreprises pour le cas des entreprises.

Les tailles des échantillons seront fixées comme indiqué dans le tableau 1 ci-dessous et la sélection de chaque cible se fera aléatoirement ou de façon raisonnée.

Tableau 1 : Taille des échantillons

Répartition de l'échantillon	Utilisateurs	Producteurs	Fournisseurs
Prévision	300	85	460
Répondants	290	80	450
Taux de réponse (%)	96,7	94,1	97,8

Source : Nos calculs.

La structure des bases de sondage utilisées et la répartition des échantillons entre les régions et les strates d'étude sont présentées dans les tableaux 2 et 3.

Tableau 2 : Structure de la base de sondage des ménages de l'EHCVM et taille des échantillons

Région	Milieu de résidence	Ménages		Échantillon	
		Effectif	(%)	Effectif	(%)
DAGL	Total	15506	100,0	80	100,0
	Rural	0	0,0	0	0,0
	Urbain	15506	100,0	80	100,0
MARITIME	Total	10168	100,0	50	100,0
	Rural	6689	65,8	33	66,0
	Urbain	3479	34,2	17	34,0
PLATEAUX	Total	12115	100,0	70	100,0
	Rural	7987	65,9	46	65,7
	Urbain	4128	34,1	24	34,3
CENTRALE	Total	10505	100,0	50	100,0

Région	Milieu de résidence	Ménages		Échantillon	
		Effectif	(%)	Effectif	(%)
	Rural	6504	61,9	31	62,0
	Urbain	4001	38,1	19	38,0
	Total	12379	100,0	50	100,0
KARA	Rural	6966	56,3	28	56,0
	Urbain	5413	43,7	22	44,0
	Total	9406	100,0	50	100,0
SAVANES	Rural	6564	69,8	35	70,0
	Urbain	2842	30,2	15	30,0
	Total	70079	100,0	350	100,0
ENSEMBLE	Rural	34710	49,5	173	49,4
	Urbain	35369	50,5	177	50,6

Source : Enquête EHCVM, 2022.

Tableau 2 : Taille des entreprises suivies pour la collecte des indicateurs

Type d'entreprise	Effectif (N)	Proportion (%)	Échantillon (n)
Service	107	39,9	45
Commerce	91	34,0	37
Construction	18	6,7	7
Industrie	52	19,4	21
Total	268	100,0	110

Source : Répertoire des entreprises.

Les tailles totales des échantillons qui seront retenues pour l'enquête de satisfaction sont de 450 fournisseurs, 300 utilisateurs et 93 producteurs.

5.3. Mode de collecte

L'interview direct (face à face) est le mode de collecte qui sera utilisée dans cette enquête compte tenu de son avantage en ce qui concerne la qualité des données. Du fait de la non localisation et de la non disponibilité de certaines unités et tenant compte que l'on dispose des contacts et/ou adresses mails de ces unités, l'interview direct pourrait être couplé avec la collecte par téléphonie (CATI) ou en ligne (CAWI). Parallèlement, il sera mis sur le site web de l'INSEED (www.inseed.tg) le questionnaire numérique permettant aux utilisateurs, qui utilisent le site, de renseigner directement le questionnaire en ligne.

5.4. Information à recueillir

Comme il s'agit d'une évaluation de la satisfaction des différentes parties prenantes, les informations recherchées sont les suivantes :

✚ Pour les utilisateurs :

- i) La pertinence des données ;
- ii) L'accessibilité et la clarté ;
- iii) La couverture et l'exhaustivité des données ;
- iv) La cohérence et comparabilité des données ;
- v) La fiabilité et l'exactitude des données ;
- vi) La périodicité des données ;
- vii) L'actualité et la ponctualité : les pratiques de diffusion.

✚ Pour les producteurs :

- i) Réceptivité des fournisseurs de données ;
- ii) L'analyse de la démarche qualité.

✚ Pour les fournisseurs :

- 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.

5.5. Déroulement de la collecte sur le terrain

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.

Le recrutement des agents de collecte sera réalisé suivant les procédures de recrutement de la Banque Mondiale. Ces agents suivront une formation de cinq (05) jours sur les outils de collecte des données. A l'issue de cette formation, chaque équipe réalisera la collecte des données dans sa zone pendant dix (10) jours.

Unité	Désignation	Tailles	Nombre d'agents
Fournisseurs	Entreprises	110	04
	Ménages	350	
Utilisateurs	Mailing list	215	18
Utilisateurs	SSN	85	
Producteurs			

6. Durée et lieu

Cette enquête se déroulera au cours du mois de septembre 2023 sur toute l'étendue du territoire. Le chronogramme détaillé est présenté à la section 9 du document.

7. Livrables attendus

Les livrables attendus aux termes de cette enquêtes sont :

- ✚ Les outils de collecte et la méthodologie de l'enquête ;
- ✚ Les bases de données issues du terrain et du traitement des données de l'enquête ;
- ✚ Le rapport d'analyse des données de l'enquête.

8. Agenda/programme indicatif

N°	Libellé des activités	Durée (jrs)	Date début	Date fin	juil-23	Aou-23	sept-23	oct-23
	ENQUÊTE DE SATISFACTION DES UTILISATEURS	96	24-juil-23	27-oct-23				
1	PHASE PREPARATOIRE	42	24-juil-23	03-sept-23				
1.1	Revue documentaire	15	24-juil-23	07-août-23				
1.2	Elaboration des outils de collecte et de la méthodologie d'échantillonnage	14	31-juil-23	13-août-23				
1.3	Finalisation des outils de collecte et du plan d'analyse	7	14-août-23	20-août-23				
1.4	Elaboration des masques de saisie	14	21-août-23	03-sept-23				
1.5	Atelier de validation des outils techniques et du plan d'analyse	3	21-août-23	23-août-23				
1.6	Tests des applications de saisie et préparation de la formation	11	24-août-23	03-sept-23				
2	COLLECTE DES DONNEES	17	04-sept-23	20-sept-23				
2.1	Formation des agents enquêteurs	5	04-sept-23	08-sept-23				
2.2	Déploiement des agents de terrain	2	09-sept-23	10-sept-23				
2.3	Collecte des données	10	11-sept-23	20-sept-23				
3	TRAITEMENT ET ANALYSE DES DONNEES	29	21-sept-23	19-oct-23				
3.1	Recupération, Centralisation et Consolidation des données collectées	4	21-sept-23	24-sept-23				
3.2	Atelier de traitement et d'analyse des données	9	25-sept-23	03-oct-23				
3.3	Relecture et amélioration du rapport d'analyse	16	04-oct-23	19-oct-23				
4	PUBLICATION DES RESULTATS	8	20-oct-23	27-oct-23				
4.1	Atelier de présentation et validation du rapport d'analyse	1	20-oct-23	20-oct-23				
4.2	Intégration des observation et finalisation du rapport d'analyse	7	21-oct-23	27-oct-23				

