

Togo - Enquête sur la satisfaction des usagers des services publics 2021

Institut nationale de la statistique et des études économiques et démographiques (INSEED)

Rapport généré le: October 30, 2025

Vous pouvez consulter notre catalogue de données sur:
<http://160.242.193.218/nada/index.php>

Identification

ID DE L'ENQUÊTE

TGO-INSEED-ESUSP-2021-001

TITRE

Enquête sur la satisfaction des usagers des services publics 2021

SOUS-TITRE

AUCUN

ABRÉVIATION OU ACRONYME

ESUSP 2021

TITRE TRADUIT

AUCUN

PAYS

Nom	Code pays
TOGO	TGO

TYPE D'ÉTUDE

Enquête d'évaluation des services sociaux [hh/spa]

INFORMATION SUR LA SÉRIE

C'est une enquête d'évaluation finale qui vient clore deux autres études d'enquêtes qui sont la situation de référence (2017) et la situation à mi-parcours (2020)

RÉSUMÉ

L'Enquête de satisfaction des usagers des services publics (ESUSP) qui s'inscrit dans le cadre de la modernisation de l'administration publique vise à collecter des informations pour apprécier le niveau de satisfaction des usagers des services publics, notamment les individus dans les ménages et les responsables d'entreprises. Les informations collectées portent sur plusieurs services publics dont la CEET, la TdE, la Société togolaise des postes, les services de transport autre que ceux de la poste, les services médiatiques, les services de l'éducation, la santé, la justice, les services de délivrance des documents d'identité, l'Autorité de régulation des marchés publics et la Caisse nationale de sécurité sociale.

TYPE DE DONNÉES

Données échantillonnées [ssd]

UNITÉ D'ANALYSE

Pour la réalisation de l'enquête sur le niveau de satisfactions des usagers du service public, les secteurs couverts seront :

- la santé ;
- l'éducation ;
- la justice et l'équité ;
- l'eau et l'assainissement ;
- l'énergie ;
- le transport et BTP
- la sécurité
- le tourisme
- les médias
- la télécommunication
- le numérique
- l'agriculture
- la délivrance de documents administratifs (naissance, pièces d'identité, permis de conduire...)
- les impôts et taxes
- les marchés publics.

Dans le cadre de cette étude, la collecte de données est réalisée à trois niveaux. Une enquête auprès des ménages, une autre auprès des entreprises (formelles et informelles) et une autre auprès des services administratifs concernés par l'étude (hôpitaux, palais de justice, TDE, CEET...).

De plus, des entretiens individuels et un focus group (de 12 personnes ressources) sont organisés au niveau de chaque

région.

La collecte auprès des ménages est réalisée en se basant sur un sondage probabiliste avec un ou des outils appropriés permettant d'atteindre les objectifs de l'enquête. Cette approche offre la possibilité d'avoir les résultats représentatifs au niveau de chaque domaine d'étude et au niveau national, et permet d'avoir tous les indicateurs de précisions d'une enquête probabiliste (erreur de sondage, coefficient de variation, intervalle de confiance, etc.).

Version

DESCRIPTION DE LA VERSION

Dernières version de la base après l'opération de traitement des données

DATE DE LA VERSION

2021-11-27

NOTES SUR LA VERSION

dernières versions ayant permis la production du rapport l'enquête sur la satisfaction des usagers des services publics (ESUSP)

Périmètre

NOTES

Accessibilité des services, Utilisation des services, Satisfaction des services, raisons de non satisfaction

THÈMES

Thème
Services publics

MOTS-CLÉS

Mot-clé
impacts
Accessibilité
Satisfaction des services
raisons de non satisfaction

Couverture

COUVERTURE GÉOGRAPHIQUE

L'enquête couvre tout le territoire national

UNITÉ GÉOGRAPHIQUE

le niveau le plus bas de couverture sont les villages

UNIVERS

Les secteurs couverts par l'enquête sont :

- la santé ;
- l'éducation ;
- la justice et l'équité ;
- l'eau et l'assainissement ;
- l'énergie ;
- le transport et BTP
- la sécurité
- le tourisme
- les médias

- la télécommunication
- le numérique
- l'agriculture
- la délivrance de documents administratifs (naissance, pièces d'identité, permis de conduire...)
- les impôts et taxes
- les marchés publics.

la collecte de données est réalisée à trois niveaux. Une enquête auprès des ménages, une autre qui se déroulera auprès des entreprises (formelles et informelles) et une autre auprès des services administratifs concernés par l'étude (hôpitaux, palais de justice, TDE, CEET...).

De plus, des entretiens individuels et un focus group (de 12 personnes ressources) seront organisés au niveau de chaque région.

La collecte auprès des ménages sera réalisée en se basant sur un sondage probabiliste avec un ou des outils appropriés permettant d'atteindre les objectifs de l'enquête. un individu de 18 et plus est enquêté dans chaque ménage

Producteurs et sponsors

ENQUÊTEURS PRINCIPAUX

Nom	Affiliation
Institut nationale de la statistique et des études économiques et démographiques (INSEED)	MINISTÈRE DE LA PLANIFICATION DU DÉVELOPPEMENT ET DE LA COOPÉRATION

PRODUCTEURS

Nom	Abréviation	Affiliation	Rôle
Programme des Nations Unies pour le développement	PNUD	PTF	Appui technique et financier
Ministère de la fonction publique, du travail et du dialogue social	MFPTD	Ministère de la fonction publique, du travail et du dialogue social	Appui financier

AGENCE DE FINANCEMENT/SPONSOR

Nom	Abréviation	Rôle
Gouvernement du TOGO	GoTGO	Personnel et financement local
Groupe de la Banque africaine de développement	BAD	assistance technique internationale et financier

AUTRES IDENTIFICATIONS/REMERCIEMENTS

Nom	Affiliation	Rôle
FANKEBA Souradji	INSEED	DIRECTEUR DES ENQUÊTES
GUEMA Dyen	INSEED	RESPONSABLE DE TRAITEMENT ET ANALYSE
AKLOBESSI KODJO	INSEED	Formateur et cadre d'appui traitement et analyse
SODJEHOUN T. Olivier	INSEED	Formateur et cadre d'appui traitement et analyse
DABOUDA Matinou	INSEED	Formateur et cadre d'appui traitement et analyse

Echantillonnage

PROCÉDURE D'ÉCHANTILLONNAGE

Organisation et objectif de l'enquête

L'étude sur la satisfaction des usagers des services publics (ESUSP) est une première organisée par l'INSEED. Elle vise à collecter des informations afin d'apprécier le niveau de satisfaction des usagers des services publics, notamment les individus dans les ménages et les responsables d'entreprises.

De façon spécifique, il s'agit de :

- réaliser une enquête de satisfaction concernant chaque secteur identifié auprès des usagers (ménages et responsables d'entreprises) des services publics ;
- avoir la perception des usagers sur la qualité des services publics selon les secteurs, précisément (i) l'accueil, (ii) l'accessibilité et la clarté de la délivrance de l'information, (iii) la transparence dans le coût des prestations, (iv) les délais de livraison du service demandé ;
- disposer des données devant renseigner les cadres de résultats du PND, de l'Agenda 2063 et des ODD ;
- fournir des données désagrégées sur les effets de la crise sanitaire (COVID-19) sur la fourniture normale des services publics.

Pour la réalisation de l'étude, les secteurs couverts sont : la santé, l'éducation, la justice, l'eau et l'assainissement, l'énergie, le transport et BTP, la sécurité, les médias, la télécommunication, le numérique, les secteurs délivrant les documents administratifs (naissance, pièces d'identité, permis, les marchés publics, etc.

Dans le cadre de cette étude, la collecte quantitative des données est réalisée à trois niveaux. Une enquête auprès des ménages, une autre qui s'est déroulée auprès des entreprises (formelles et informelles) et une troisième auprès des services administratifs (hôpitaux, palais de justice, TdE, CEET...).

De plus, des entretiens individuels et des focus groups (collecte qualitative) sont organisés au niveau de chaque région (discussion avec certains ménages et fonctionnaires des services publics pour évaluer leurs perceptions sur les sujets abordés par l'étude).

La collecte quantitative est réalisée en se basant sur un sondage probabiliste avec un ou des outils appropriés permettant d'atteindre les objectifs de l'enquête.

Méthodologie et Plan de sondage

L'étude sur la satisfaction des usagers des services publics (ESUSP) est réalisée auprès des ménages et des entreprises par sondage probabiliste. Cette approche offre la possibilité d'avoir des résultats représentatifs au niveau de chaque domaine d'étude et au niveau national. Elle offre l'avantage de procéder à des extrapolations et d'interpréter les résultats au niveau national à partir de l'échantillon interrogé. Elle permet en outre d'avoir tous les indicateurs de précision d'une enquête probabiliste (erreur de sondage, coefficient de variation, intervalle de confiance, etc.).

Le territoire national est structuré en 5 régions administratives, mais pour les besoins de l'étude et pour éviter d'éventuels problèmes d'hétérogénéité au sein des régions du pays, l'agglomération de Lomé est considérée comme la sixième région. Cette dernière est uniquement composée de milieu urbain, mais les autres régions sont stratifiées en milieu urbain et rural.

? Base de sondage de l'enquête auprès des ménages

La méthode de sondage utilisée est celle d'un sondage à deux degrés avec stratification au premier degré et en se basant d'une base de sondage servant d'échantillon maître.

La base de sondage au premier degré est constituée des zones de dénombrement (ZD) issue de l'Enquête Harmonisée sur les Conditions de vie des Ménages (EHCVM) qui constitue l'échantillon maître de cette enquête (Cf. Tableau 1.2). Cet échantillon de l'EHCVM est issu à son tour de la base de sondage du quatrième Recensement général de la population et de l'habitat (RGPH) de 2010. La significativité des indicateurs sera mesurée d'une part dans six domaines : l'agglomération de Lomé, la région Maritime (sans Lomé), la région des Plateaux, la région Centrale, la région de la Kara et la région des Savanes, et d'autre part dans l'ensemble des milieux urbains et en milieu rural de chaque région considérée comme des strates d'études.

La base de sondage au second degré est constituée de la liste détaillée des ménages des ZD énumérées au premier degré de l'EHCVM (Cf. Tableau 1.1).

? Base de sondage pour l'enquête auprès des entreprises

Cette enquête a concerné les entreprises, les organisations non gouvernementales et les coopératives sur toute l'étendue du territoire national.

La base de sondage qui a été utilisée est celle des entreprises recensées lors du recensement général des entreprises (RGE) de 2017. La base de données du RGE donne des informations sur les types d'entreprises au Togo par région. Pour atteindre les objectifs de l'étude, cette base de données est décomposée en entreprises formelles et informelles.

Un échantillon de 400 entreprises a été défini pour l'enquête sur toute l'étendue du territoire (150 formelles et 250 informelles). La répartition des entreprises à enquêter s'est faite proportionnellement à la taille de chaque région. L'enquête s'est déroulée dans les 100 ZD tirées pour l'enquête ménage.

? Cibles pour l'enquête qualitative

Contrairement aux enquêtes par questionnaire, il n'existe pas de procédures standardisées pour toucher les personnes interviewées dans le cadre d'une enquête qualitative. Ainsi, en fonction des objectifs poursuivis et des contraintes imposées par le terrain, il a été procédé à une identification des participants directement sur place pour les discussions de groupe et les entretiens individuels dans les cinq (5) régions économiques du Togo y compris le grand Lomé.

Au total, six (6) grandes discussions de groupe ont été réalisées auprès des catégories d'acteurs comme les agents de la fonction publique, les ménages et les responsables d'administration.

? Taille des échantillons

La taille n de l'échantillon des ménages par domaine d'étude, pour garantir une précision souhaitable des estimations, est déterminée par la formule ci-après :

L'indicateur clé retenu pour la détermination de la taille de l'échantillon est la proportion des individus qui ont déclaré être satisfaits des services de santé, des services de l'éducation (primaire et secondaire). La valeur de l'indicateur retenu est celui dont la valeur est la plus basse, ceci permet d'avoir une taille d'échantillon plus élevée entraînant un degré de significativité des indicateurs (à calculer) plus élevé.

Dans le cadre de cette étude, les calculs donnent une taille par domaine qui se situe entre n = 630, 660 et 750 ménages (Cf. Tableau 1.3). Ce qui fait un nombre total de 4020 ménages à enquêter pour les six domaines soit sur toute l'étendue du territoire. En raison de 30 ménages que l'on voudrait enquêter par ZD, le nombre de ZD à enquêter par domaine d'étude

Mode de tirage des échantillons

Au premier degré de tirage, les échantillons seront tirés de façon indépendante dans chaque domaine. Les unités primaires, les ZD de l'EHCVM, sont tirées dans chaque domaine selon le mode de tirage systématique avec probabilités proportionnelles à leurs tailles en termes de ménages.

Au deuxième degré, les ménages sont tirés selon un sondage aléatoire sans remise. Les 30 ménages sont donc tirés avec des probabilités égales et sans remise dans chaque ZD.

TAUX DE RÉPONSE

Sur les 4020 ménages échantillonnés dans le cadre de l'ESUSP, 3811 personnes âgées de 18 ans ou plus ont pu être interviewées. Le taux de réponse des individus s'établit donc à 94,8%, principalement du fait de l'absence de certains membres de ménage sur la période de la collecte. Ce taux permet toutefois d'obtenir des résultats significatifs au niveau de chaque domaine et pour l'ensemble du pays.

Pour ce qui concerne les entreprises, un total de 490 entreprises a été enquêté dont 183 formelles et 307 informelles. L'échantillon des entreprises enquêtées dans le Grand Lomé est le plus élevé (251 entreprises sur 490), soit un peu plus de la moitié des entreprises enquêtées.

Collecte de données

DATES DE COLLECTE DE DONNÉES

Début	Fin	Cycle
2019-07-19	2021-08-03	2 semaines

PÉRIODES DE TEMPS

Date de début	Date de fin
2021-02-01	2021-12-31

MODE DE COLLECTE DE DONNÉES

Interview face à face [f2f]

SUPERVISION

Pour s'assurer du bon déroulement de la collecte des données, une équipe composée des cadres de l'INSEED a effectué une mission de supervision sur le terrain pour faire le suivi des agents de collecte. Une mission de coordination conjointe avec les cadres de l'INSEED et ceux du Ministère de de la fonction publique , du travail et du dialogue social a également eu lieu pour s'enquérir du bon déroulement de la collecte.

NOTES SUR LA COLLECTE DE DONNÉES

Hormis les questionnaires CAPI, il y'a eu des questionnaire qualitatif, un entretien auprès des entreprise et un entretien focus groupe au titre de l'approche qualitative de l'étude.

La formation des agents enquêteurs pour la collecte des données de l'étude s'est tenue du 05 au 10 juillet 2021. Cette formation a regroupé 41 agents de collecte et a porté sur les questionnaires de l'enquête quantitative. Elles ont combiné la théorie (lecture et explication des différentes sections des questionnaires) et la pratique (remplissage des questionnaires en papier et sur la tablette, simulations de l'administration des questionnaires tant en français qu'en langues locales).

Des tests réguliers ont été réalisés pour évaluer le degré de compréhension des agents de collecte. Par ailleurs, une descente sur le terrain a été organisée et a permis de finaliser les différents outils de collecte (questionnaires, manuels, applications de saisie) et résoudre certaines difficultés que pourront rencontrer les agents sur le terrain.

À l'issue de la formation, la répartition des agents s'est faite comme suit : 06 chefs d'équipe et 35 agents enquêteurs.

La répartition des agents par équipe et par région a été aussi effectuée à la fin de la formation et l'équipe d'encadrement technique a procédé au déploiement des agents. La collecte des données a démarré le 19 juillet 2021 et a pris fin le 03 août 2021. La collecte a nécessité 06 équipes composées chacune de 05 ou 06 agents enquêteurs et d'un contrôleur. Pour s'assurer du bon déroulement de la collecte, des missions de supervision et de coordination ont été effectuées auprès des équipes par les cadres de l'INSEED. L'objectif principal de ces différentes missions est de suivre et de veiller au bon déroulement des travaux de terrain.

COLLECTEURS DE DONNÉES

Nom	Abréviation	Affiliation
Agents d'enquêteurs de l'INSEED	INSEED	INSEED

Questionnaires

QUESTIONNAIRES

on a utilisé les questionnaires suivants:

Questionnaire pour interroger les ménages

Le volet quantitatif de l'enquête sur la satisfaction des usagers des services publics a été réalisé au moyen de deux types de questionnaires, à savoir un questionnaire ménage et un questionnaire entreprise conçus par l'INSEED et validés à un atelier avec les cadres du Ministère de la fonction publique, du travail et du dialogue social (MFPTDS) en collaboration avec les différentes structures étatiques, les ministères sectoriels concernés et le Programme des Nations Unies pour le Développement (PNUD). Ces deux outils sont basés en partie sur les questionnaires développés par le Centre de Gouvernance d'Oslo pour l'évaluation de l'ODD 16. Ils ont été adaptés selon les préoccupations des utilisateurs des services publics et ont concerné les services publics définis de commun accord entre l'INSEED et le MFPTDS.

Ce questionnaire constitue l'outil fondamental dans la réalisation de cette étude. Organisé en plusieurs sections, il a servi à dresser la liste de tous les membres du ménage et à collecter des informations sur leurs caractéristiques socio-démographiques de base à savoir, le lien de parenté avec le chef de ménage, le sexe, l'âge, le niveau d'instruction et la catégorie socio-professionnelle. Il a aussi permis d'identifier les femmes et les hommes éligibles à répondre aux questions sur la satisfaction dans l'utilisation des services publics.

Questionnaire pour interroger les entreprises

un questionnaire qualitatif : six (6) grandes discussions de groupe ont été réalisées auprès des catégories d'acteurs comme les agents de la fonction publique, les ménages et les responsables d'administration.

Traitement des données

EDITION DES DONNÉES

les données collectées ont été sécurisées sur le serveur. Ensuite elles sont téléchargées par les experts statisticiens pour les premiers contrôles de la qualité des données. L'apurement et le traitement des données collectées ont été effectués avec le logiciel STATA au cours d'un atelier regroupant une dizaine de cadres de l'INSEED. Cet atelier a permis de disposer de la base de données apurée, du plan d'analyse et du plan de tabulation du rapport de l'étude. Cet atelier a également permis de procéder aux calculs des différentes pondérations devant permettre d'extrapoler les résultats et de les interpréter au niveau national

NOTES MÉTHODOLOGIQUES

Aucun autres traitement n'a été fait.

Evaluation des données

ESTIMATIONS DE L'ERREUR D'ÉCHANTILLONNAGE

Le niveau de confiance est de 95%, $z = 1,96$.

EVALUATION DES DONNÉES

le taux de non réponse est de 1,52%

Politique d'accès

CONTACTS

Nom	Affiliation	Email	URL
KOUPOGBE Essey Senah	INSEED	esseysenah@yahoo.fr	www.inseed.tg
AGBOGAN Hilaire	PAEIJ-SP	hilaire.agbogan@yahoo.fr	
ASSARE-KOKOU Akofa	PAEIJ-SP	amasasare@gmail.com	
DOUTI BESSOKOH	BAD	douti.bessokoh@gmail.com	

CONFIDENTIALITÉ

Toute utilisation des données produites ou gérées par le Système statistique national (SSN) doit faire l'objet d'une demande d'autorisation adressée à l'Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques et démographiques (INSEED) qui en assure la coordination. Il y sera clairement mentionné l'utilisation qui sera faite des données et une copie du projet d'étude et de l'attestation de recherche sera jointe à la demande. En cas d'avis favorable de l'INSEED, un formulaire d'engagement devra être renseigné et signé par l'intéressé. Ce dernier devra transmettre à l'INSEED une copie de son rapport d'étude à des fins utiles.

CONDITIONS D'ACCÈS

Le service ou l'organisation demandeur devra s'engager à respecter les conditions suivantes :

1. L'utilisateur devra se conformer à garantir l'anonymat des personnes physiques ou morales concernées par l'enquête ; et n'utiliser ces données qu'aux fins de diffuser ou de publier des résultats statistiques agrégés.
2. L'utilisateur est responsable de ses conclusions ou études tirées de ces données et en cela, la responsabilité de l'INSEED ne saurait être engagée de quelque manière que ce soit.
3. Les données ne devront être ni copiées ni transmises à d'autres personnes ou organisations, directement ou indirectement, sans l'accord écrit préalable de l'INSEED.
4. Une copie de tout rapport produit sur la base des données sera transmise pour information et commentaire à l'INSEED.
5. L'utilisateur est informé que l'INSEED se réserve le droit de recourir aux voies et moyens qu'il jugera utiles en cas de non respect de l'un quelconque de ces engagements, pour se faire restaurer dans ses droits.
6. L'utilisateur peut en cas de besoin s'adjoindre le concours de l'INSEED dans la réalisation de l'étude.
7. L'utilisateur citera la source comme indiquée à la rubrique "Citation".

EXIGENCES DE CITATION

Enquête sur la satisfaction des usagers des services publics, ESUSP 2021, INSEED, TOGO

AUTORISATION D'ACCÈS

Nom	Affiliation	Email	URL
Institut national de la statistiques et des études économiques et démographiques (INSEED)	MINISTERE DE LA PLANIFICATION DU DEVELOPPEMENT ET DE LA COOPERATION	inseed@inseed.tg	www.inseed.tg

Avis de non-responsabilité et droits d'auteur

CLAUSE DE NON-RESPONSABILITÉ

L'utilisateur est entièrement responsable de ses conclusions ou études tirées de ces données et en cela, la responsabilité de l'INSEED ne saurait être engagée de quelque manière que ce soit.

DROITS D'AUTEUR

Les droits d'accès réservés à l'INSEED.

Production de métadonnées

IDENTIFIANT DU DOCUMENT DDI
DDI-TGO-INSEED-ESUSP-2021-001

PRODUCTEURS

Nom	Abréviation	Affiliation	Rôle
Institut nationale de la statistique et des Etudes Economiques et Démographiques	INSEED	MINISTERE DE LA PLANIFICATION DU DEVELOPPEMENT ET DE LA COOPERATION	PRODUCTEURS DE DONNEES
Programme des nations unies pour le développement	PNUD	PARTENAIRE FINANCIER	APPUI FINANCIER ET TECHNIQUE

DATE DE PRODUCTION DES MÉTADONNÉES

2021-11-15

VERSION DU DOCUMENT DDI

Version finale de la documentation de l'enquête ESUSP_2021

Description des données

Fichier de microdonnées	le cas	Variables
<p>ESUSP_MENAGE_DATA_CLEAN</p> <p>Il s'agit de la base de donnée de l'enquête sur la satisfaction des usagers des services publics (ESUSP) commandité par le Ministère de de la fonction publique , du travail et du dialogue social avec l'appui financier du PNUD et réalisé par l'INSEED en 2021 pour apprécier le niveau de satisfaction des usagers des services publics, notamment les individus dans les ménages et les responsables d'entreprises. Les informations collectées portent sur plusieurs services publics dont la CEET, la TdE, la Société togolaise des postes, les services de transport autre que ceux de la poste, les services médiatiques, les services de l'éducation, la santé, la justice, les services de délivrance des documents d'identité, l'Autorité de régulation des marchés publics et la Caisse nationale de sécurité sociale.</p>	3802	320