

REPUBLIQUE DU CAMEROUN
Paix – Travail – Patrie

INSTITUT NATIONAL
DE LA STATISTIQUE



REPUBLIC OF CAMEROON
Peace – Work – Fatherland

NATIONAL INSTITUTE
OF STATISTICS

PREMIERE ENQUETE DE SATISFACTION DES UTILISATEURS DES STATISTIQUES OFFICIELLES (ESUSO1)

MANUEL D'INSTRUCTIONS

Juin 2022

SOMMAIRE

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.....	6
2.1 Présentation des instruments de collecte	7
2.2 Déroulement de l'interview	7
2.2.1 Comment établir de bons rapports avec l'enquête	8
2.2.2 Conseils pour bien conduire l'interview	8
CHAPITRE 3 : REMPLISSAGE DES QUESTIONNAIRES	10
Attention : Chaque questionnaire doit être rempli par vous-même.....	10
SECTION 0 : GENERALITES ET IDENTIFICATION	10
Répondant dans la structure.....	10
Identification de la structure.....	11
SECTION A : UTILISATION ET DISPONIBILITÉ DES STATISTIQUES OFFICIELLES.....	11
SECTION B: UTILITÉ, SATISFACTION ET QUALITÉ DES STATISTIQUES OFFICIELLES (INS ET AUTRES STRUCTURE DU SNIS).....	12
SECTION C: INFORMATIONS SUR L'INSTITUT NATIONAL DE LA STATISTIQUE (INS).....	15
SECTION D: INFORMATIONS SUR LES AUTRES STRUCTURES DU SYSTEME NATIONAL D'INFORMATIONS STATISTIQUES (SNIS).....	19

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 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.

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

Faites bon usage du matériel qui vous a été confié et retournez-le obligatoirement à l'Institut National de la Statistique (INS) 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 qui est exécutée par l'Institut National de la Statistique.

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

Capitalisant les enseignements de ces expériences précédentes en matière de collecte, le présent manuel est un guide qui vous présente les objectifs de l'enquête et des différentes sections du questionnaire, le schéma d'organisation de la collecte et le remplissage des questionnaires. 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 370 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 cinq 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

La demande croissante de statistiques officielles de ces dernières années, a remis au goût du jour, l'importance d'évaluer la satisfaction ou non des besoins des utilisateurs. Un moyen de savoir si les utilisateurs sont satisfaits des produits et services statistiques offerts par le Système Statistique National (SSN) est de mener une enquête de satisfaction.

L'objectif principal des producteurs de statistiques officielles est de fournir à la société des informations complètes, actualisées et de qualité. Pour atteindre cet objectif, il faut également mener des enquêtes de satisfaction des utilisateurs.

L'enquête de satisfaction des utilisateurs est une opération organisée par l'Institut National de la Statistique (INS), avec le soutien financier de la Banque mondiale (BM) et permet de savoir si les utilisateurs sont satisfaits des produits et services statistiques offerts par le SNIS. Cette opération implique tous les ministères, les directions/organismes et services.

NB : Les statistiques officielles sont des statistiques produites par des agences gouvernementales désignées dans le cadre de leur travail (c'est-à-dire des statistiques de routine) ou collectées spécifiquement à des fins statistiques et de planification ou pour suivre les progrès dans les domaines de programme, les prévisions ainsi que les programmes de développement.

1.2 Objectif de l'enquête

L'objectif de l'enquête est de déterminer dans quelle mesure les statistiques officielles produites et diffusées répondent aux besoins des utilisateurs. L'enquête sera utilisée comme un outil pour examiner les forces et les faiblesses des structures du SNIS en termes de prestation de services et identifier les domaines qui doivent encore être améliorés. Cela implique de déterminer la satisfaction des utilisateurs vis-à-vis de l'état actuel des statistiques officielles et leurs perceptions des produits et services statistiques fournis par l'INS et les autres structures du SNIS.

Les objectifs spécifiques sont de :

- Évaluer la satisfaction des utilisateurs à l'égard des produits et services des structures du SNIS camerounais ;
- Déterminer si les produits et services réalisés répondent aux besoins des utilisateurs ;
- Déterminer les nouveaux produits et services requis par les utilisateurs autres que ceux actuellement produits ;
- Évaluer les institutions de production de statistiques (l'INS et les autres structures du SNIS) en termes de fourniture en temps voulu et de qualité des produits et services statistiques ;
- S'assurer de la pertinence, de la fiabilité et de l'utilité des statistiques produites ;
- Fournir des informations sur les métadonnées associées aux statistiques officielles ; et
- Vérifier l'efficacité des sites Web de l'INS et des autres structures du SNIS camerounais.

Les résultats de l'enquête seront utilisés à long terme pour déterminer comment les produits statistiques de l'INS et des autres structures du SNIS peuvent être utilisés et fiables pour une prise de décision éclairée. Il informera également l'INS des actions à engager pour promouvoir la qualité des produits statistiques ; aider à améliorer la présentation des produits statistiques pour qu'ils soient plus conviviaux et à améliorer l'utilisation des informations statistiques dans le pays. L'enquête mettra également en évidence la perception des utilisateurs de statistiques sur l'offre et la qualité des

statistiques en termes de fiabilité, de crédibilité, d'actualité et de présentation. Ces objectifs ne peuvent être atteints que si les données collectées sur le terrain sont de bonne qualité.

1.3 Champ de l'enquête

Cette enquête couvre les utilisateurs de statistiques et/ou de produits statistiques et comprend le gouvernement (les collectivités territoriales décentralisées, ministères directions/organismes et services), le monde des affaires, le secteur de l'éducation, les médias, les agences internationales, les organisations de la société civile et les chercheurs individuels.

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 les «généralités et identification», il s'organise autour de cinq sections dont chacune vise un objectif particulier comme suit :

- La section A pose des questions sur l'utilisation des statistiques officielles par les répondants. Il s'agit de savoir quelles statistiques ils utilisent régulièrement, les principales sources à partir desquelles ils obtiennent ces statistiques, pourquoi ils les utilisent, à quelle fréquence et depuis combien de temps ils utilisent les statistiques officielles ;
- La section B demande aux répondants ce qu'ils pensent de la qualité des statistiques officielles en termes de pertinence et d'exactitude, de fiabilité, de ponctualité de publication, de fréquence de publication et d'accessibilité ; leur évaluation globale de la qualité et du niveau de satisfaction à l'égard des statistiques officielles dans le pays ;
- La section C pose des questions sur la qualité de la prestation de services par l'INS du point de vue des répondants, y compris la fréquence à laquelle ils recherchent leurs produits et services, 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 ;
- La section D pose des questions sur la qualité des produits et services statistiques fournis par les autres structures du SNIS du système statistique national ;
- La section E pose des questions sur les antécédents des répondants, y compris les organisations pour lesquelles ils travaillent, le sexe, l'éducation et les coordonnées.

Lors de l'élaboration du questionnaire, l'enquête a tenu compte de la satisfaction des utilisateurs à l'égard des dimensions de qualité suivantes : détails, opportunité, pertinence, fréquence, style de présentation.

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 en respectant les codes prévus. Il faut se rappeler que chaque fois que la réponse est «autre», vous devez, préciser en toutes lettres la déclaration des répondants à l'emplacement réservé à la description de cet *autre à préciser*.

Quand il faut inscrire un nombre, il convient de cadrer ce nombre à droite et de compléter les bacs restant par des 0 (Exemple, si vous devez inscrire 1 dans trois bacs, alors faites comme suit : _0_0_1_). Cette consigne est valable surtout pendant la codification et avec le questionnaire papier. 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 enquêteur dans le cadre de, l'enquête sur la satisfaction des utilisateurs des statistiques officielles : ESU. 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 fausse, 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 0 : GENERALITES ET IDENTIFICATION

Cette section comprend deux parties : la première enregistre les informations sur le répondant dans la structure et la seconde enregistre les informations sur l'identification de la structure. Certaines questions devront être remplies par les agents enquêteurs.

S0Q0A. Numéro du questionnaire

Le numéro du questionnaire vous sera communiqué par votre superviseur.

Répondant dans la structure

S0Q01. 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.

S0Q02. Sexe

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

S0Q03. Niveau d'instruction

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

S0Q04. Poste/rang

Veuillez cocher/encercler le poste/rang du répondant dans la structure d'enquête considérée. Dans le cas d'une personne indépendante, mettre la fonction qu'elle exerce, et qui nécessite l'utilisation des statistiques officielles.

S0Q05 A. Téléphone 1 ; B. Téléphone 2 ; C. Email ; Visa de la Structure

Veuillez inscrire le(s) numéro(s) (jusqu'à 2 si disponible) et l'email du répondant dans les espaces prévus à cet effet. Dans le cas où l'interview en face à face dans une structure, solliciter le visa/signature avec si possible le cachet de la structure à la fin de l'entretien.

S0Q06. Nom de l'enquêteur

Veuillez inscrire en toutes lettres le nom de l'agent enquêteur.

S0Q07. Nom du superviseur

Cet espace est réservé au superviseur qui, après avoir vérifié tout le questionnaire y inscrit son nom et reporte son nom dans les bacs prévus.

Identification de la structure

S0Q08. Dénomination de la structure

Veillez inscrire le nom de la structure à laquelle appartient le répondant.

S0Q08A. Groupe de la structure

Veillez cocher/encercler la réponse correspondant au groupe de structure du répondant

S0Q08B. Sigle

Veillez inscrire le sigle correspondant au nom de la structure du répondant.

S0Q09. Localisation du siège (ville)

Veillez inscrire le nom de la ville où se situe le siège de la structure du répondant.

S0Q10. Région

Veillez inscrire le nom de la région où se trouve la structure du répondant

S0Q11. Département

Veillez inscrire le nom du département où se trouve la structure du répondant, ainsi que le code correspondant.

S0Q12. Arrondissement

Veillez inscrire le nom de l'arrondissement où se trouve la structure du répondant, ainsi que le code correspondant.

S0Q14. Résultat de l'enquête

Veillez cocher/inscrire la date de l'enquête

S0Q13. Résultat de l'enquête

Veillez cocher/encercler la réponse correspondante

SECTION A : UTILISATION ET DISPONIBILITÉ DES STATISTIQUES OFFICIELLES

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.

A1. Parmi les statistiques officielles ou produits statistiques suivants, lesquels avez-vous déjà utilisés ?

Une liste de 27 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.

A1 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.

A2. Pour chaque statistique officielle ou produit statistique mentionné à la question A1, indiquez quel usage vous en faites ?

Cette question permet d'enregistrer tous les usages qui ont été faits des statistiques/produits statistiques officiels utilisées. Encerclez/cochez tous les codes correspondants aux usages faits tels que déclarés par le répondant. La réponse est « NA » non applicable si la statistique/produit statistique considéré n'est pas utilisé par le répondant.

A3. Depuis combien de temps utilisez-vous les statistiques officielles ou les produits statistiques ?

Pour chaque statistique/produit statistiques utilisé, il s'agit de déterminer depuis combien de temps le répondant l'utilise.

A4. À quelle fréquence utilisez-vous des statistiques officielles ou des produits statistiques ?

Inscrivez dans le bac correspondant la fréquence d'utilisation des statistiques/produits statistiques par le répondant.

A5. Compte tenu des finalités pour lesquelles vous avez utilisé des statistiques officielles ou des produits statistiques, de manière globale, était-ce l'information que vous cherchiez ?

Cette question permet de savoir si globalement les statistiques/produits statistiques utilisés correspondaient à ceux recherchés. Posez la question et enregistrez le code correspondant à la réponse donnée. Les modalités 5 et 6 sont enregistrées lorsque le répondant a eu à utiliser une seule statistique ou un seul produit statistique.

A6a. Quelles autres informations/données souhaiteriez-vous voir mises à disposition ?

Cette question s'adresse aux personnes qui ont déclarées à A5 avoir généralement trouvé l'information cherchée. Il s'agit à travers cette question pour le répondant de se prononcer sur les autres informations qu'il aimerait voir mises à sa disposition. Inscrive en toutes lettres les informations nécessaires sollicitées et passer à la question B1.

A6b. Quelles informations cherchiez-vous que vous n'avez pas trouvées ?

Cette question s'adresse aux personnes qui globalement n'avaient pas trouvé les informations qu'elles cherchaient. Elle permet d'enregistrer les informations recherchées qui n'avaient pas pu être trouvées. Inscrive en toutes lettres toutes les informations non trouvées.

SECTION B: UTILITÉ, SATISFACTION ET QUALITÉ DES STATISTIQUES OFFICIELLES (INS ET AUTRES STRUCTURE DU SNIS)

Cette section permet d'apprécier l'utilité, la satisfaction et la qualité des statistiques/produits statistiques officiels par les utilisateurs.

B1. Dans quelle mesure avez-vous trouvé utiles chacune des statistiques officielles ou des produits statistiques que vous avez utilisés ?

Pour chaque statistique/produit statistique enregistré comme utilisé en A1, demandez au répondant d'indiquer le niveau d'utilité. Encerclez le code correspondant à la réponse.

B2. Dans l'ensemble, pour chacune des statistiques officielles que vous avez utilisées:

a. Dans quelle mesure étiez-vous satisfait de :

(Détails, actualité, pertinence, fréquence, style de présentation et fiabilité)

b. Si la réponse à (a) est "1", "2" or "3", indiquer la raison pour laquelle vous n'êtes pas satisfait des services

Cette question a deux volets. Premièrement, il s'agit pour l'enquête d'indiquer pour les statistiques/produits statistiques qu'il a eu à utiliser en A1, le niveau de satisfaction suivant cinq critères : les détails, l'actualité, la pertinence, la fréquence, le style de présentation et la fiabilité.

Deuxièmement, pour les statistiques/produits statistiques ayant suscités une insatisfaction (code "1", "2" et "3" en B2a), le répondant devra indiquer la principale raison d'insatisfaction.

LES QUESTIONS B3-B6 CONCERNENT UNIQUEMENT LES PERSONNES QUI POUR LES ITEMS 1 A 4 DE LA QUESTION B2(a) ONT REPONDU "1", "2" OU "3".

B3-B6. Quel effet [B3-B6] de [Statistique/Produit statistique] a-t-il sur vos activités ? Choisissez le principal si plus d'un effet.

B3. Quel effet l'insuffisance de détails sur [Statistique/Produit statistique] a-t-il sur vos activités ? Choisissez le principal si plus d'un effet.

Cette question permet de saisir les effets dus à l'insuffisance de détails sur les statistiques/produits statistiques utilisés. Posez la question et enregistrez le principal effet causé par l'insuffisance de détails.

B4. Quel effet la production tardive de [Statistique/Produit statistique] a-t-il sur vos activités ? Choisissez le principal si plus d'un effet.

Même instruction que B3 mais portant sur la production tardive.

B5. Quel effet la pertinence moindre/limitée de [Statistique/Produit statistique] a-t-il sur vos activités ? Choisissez le principal si plus d'un effet.

Même instruction que B3 mais portant sur la pertinence moindre/limitée.

B6. Quel effet la production à fréquence irrégulière de [Statistique/Produit statistique] a-t-il sur vos activités ? Choisissez le principal si plus d'un effet.

Même instruction que B3 mais portant sur la production à fréquence irrégulière.

B7. À votre avis, les informations fournies sur les révisions/mises à jour des statistiques officielles ou des produits statistiques que vous avez utilisés sont-elles suffisantes ?

Cette question permet de savoir si les informations fournies sur les révisions/mises à jour des statistiques/produits statistiques officiels, utilisés par le répondant sont suffisantes pour ce dernier. Posez la question et enregistrez le code correspondant.

B8. Pour chacune des statistiques officielles ou des produits statistiques que vous avez utilisés, vous a-t-il été facile ou difficile de les obtenir ?

Les facilités d'accès aux statistiques peuvent varier en fonction de la statistique recherchée ou des structures productrices des statistiques.

Cette question permet d'apprécier les facilités/difficultés rencontrées par les répondants dans l'accès aux statistiques utilisées. Si la réponse est soit « Ni facile ni Difficile », « Facile » ou « Très facile », allez à B10 sinon continuez à B9.

B9. Selon vous, qu'elle était la principale difficulté que vous avez rencontré dans l'obtention/l'accès aux statistiques officielles ?

Cette question s'adresse aux personnes qui ont rencontrées les difficultés dans l'obtention des statistiques/produits statistiques officiels (code 1 et 2 à B8). Elle permet d'enregistrer la principale difficulté rencontrée. Posez la question et enregistrez le code correspondant. Si la réponse n'est pas pré-listée, choisir le code 6 et précisez.

B10. Pour chacune des statistiques officielles ou des produits statistiques que vous avez utilisés, y avait-il des informations supplémentaires telles que des sources, des notes explicatives, une description méthodologique, des concepts, des nomenclatures, c'est-à-dire des métadonnées ?

Cette question permet de savoir si le répondant a eu les informations supplémentaires, telles que les métadonnées des statistiques/produits statistiques qu'il a utilisés. Au rang des métadonnées on compte notamment, les sources, les notes explicatives, la méthodologique, les concepts et les

nomenclatures. Posez la question tour à tour pour chacun des éléments constitutifs des métadonnées et enregistrez le code correspondant à la réponse.

LES QUESTIONS B11 A B16 CONCERNENT UNIQUEMENT LES STATISTIQUES/PRODUITS STATISTIQUES POUR LESQUELS LES CODES A B C D OU E ONT ETE ENREGISTRES A B10

B11. Si oui en B10, à quel point a-t-il été facile ou difficile d'accéder aux métadonnées de ces statistiques ?

Si il y'a au moins un « Oui... » à B10, demandez au répondant à quel point l'accès était facile ou difficile et encerclez la réponse correspondante.

B12. À votre avis, qu'est-ce qui vous empêche, principalement, d'obtenir ou d'accéder aux métadonnées (informations supplémentaires) de ces statistiques ?

Pour ceux qui ont répondu « Très difficile » et « Difficile » à B11, demandez ce qui rend difficile l'obtention ou l'accès aux métadonnées de statistiques/produits statistiques officiels utilisés et entourez le code de la réponse correspondante.

B13. Avez-vous compris les informations supplémentaires (métadonnées) auxquelles vous avez accédé pour chacune des statistiques ou produits statistiques ?

Cette question permet de savoir si le répondant a compris les informations supplémentaires auxquelles il a accédé pour les statistiques/produits statistiques utilisés.

B14. Si oui à B13, était-ce facile ou difficile ?

Cette question concerne les statistiques/produits statistiques pour lesquels le répondant a reçu les informations sur les métadonnées. Elle permet d'apprécier l'aisance avec laquelle le répondant a compris ces dernières.

B15. Avez-vous utilisé les informations supplémentaires (métadonnées) pour chacune des statistiques ou produits statistiques auxquels vous avez accédé ?

Posez simplement la question et enregistrez le code correspondant à la réponse de l'enquêté.

B16a. Pour chacune des statistiques officielles que vous avez utilisées, les informations sur la méthodologie étaient-elles suffisamment claires ?

Cette question concerne uniquement les répondants qui ont utilisés la méthodologie comme métadonnées. Elle permet de savoir si cette méthodologie était suffisamment compréhensible.

Posez la question et enregistrez le code correspondant. La modalité 3 (NA) est renseignée pour les statistiques/produits statistiques dont on n'a pas eu d'informations sur la méthodologie.

B16b. Si Non à B16a, quelle est la raison principale ?

Cette question porte sur les statistiques/produits statistiques dont la méthodologie n'était pas suffisamment compréhensible (code 2 à B16a). Elle permet d'enregistrer la raison principale pour laquelle la méthodologie n'était pas suffisamment compréhensible.

B17. Pour chacune des statistiques officielles ou produits statistiques suivants, savez-vous s'il existe un calendrier de diffusion (qui annonce à l'avance les dates de publication) ?

Le calendrier de diffusion est un document qui précise les périodes de diffusion des statistiques/produits statistiques officiels. Il est question de savoir si pour chacune des statistiques/produits statistiques pré-listés le répondant est informé de l'existence d'un calendrier de diffusion.

B18. Dans la pratique, pour tous les calendriers de diffusion que vous connaissez, est-ce que les statistiques ou produits statistiques officiels sont diffusés aux dates annoncées ?

Cette question concerne les statistiques/produits statistiques pour lesquels le répondant est informé de l'existence d'un calendrier de diffusion. Elle permet de savoir si les dates de diffusion annoncées dans ledit calendrier sont respectées. Posez la question et enregistrez le code correspondant.

B19. À votre avis, les statistiques officielles ou les produits statistiques que vous avez déjà utilisés sont-ils présentés dans un format convivial ?

Cette question permet de savoir si les statistiques/produits statistiques utilisés par le répondant sont présentés dans un format facile à lire et à exploiter. Posez la question et encerclez le code correspondant à la réponse de l'enquête.

B20. À votre avis, dans quelle mesure les statistiques officielles sont-elles harmonisées/cohérentes au Cameroun ? [C'est-à-dire la mesure dans laquelle les définitions, les méthodes et les normes harmonisées sont utilisées par l'ensemble des structures du Système National d'Information Statistique (SNIS)].

Cette question permet de saisir l'avis du répondant sur l'état d'harmonisation des procédés de production des statistiques/produits statistiques officiels par le SNIS. Posez la question et inscrire le code approprié dans le bac prévu à cet effet.

B21. À votre avis, comment évalueriez-vous la qualité globale des statistiques officielles ou des produits statistiques que vous avez déjà utilisés ?

A cette question les répondants sont invités à faire une évaluation globale des statistiques/produits statistiques qu'ils ont eu à utiliser.

B22a. Compte tenu des statistiques officielles ou des produits statistiques que vous avez déjà utilisés, dans l'ensemble, dans quelle mesure étiez-vous satisfait des?

Cette question permet de relever le niveau de satisfaction des répondants par rapport à certains aspects liés à la mise à disposition des statistiques/produits statistiques utilisés. Posez la question au répondant pour chacun des domaines d'appréciation et encerclez le code correspondant à la réponse donnée.

B22b. Dans l'ensemble, à quel degré êtes-vous satisfait des ...?

Cette question est similaire à la B22a. Elle porte sur l'appréciation du répondant en ce qui concerne les services rendus par les structures productrices, après acquisition des données par les utilisateurs.

SECTION C: INFORMATIONS SUR L'INSTITUT NATIONAL DE LA STATISTIQUE (INS)

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.

**C0A. Avez-vous déjà entendu parler de l'INS (1=oui, 2=non) si non allez à la section D ?
Veuillez encircler la réponse correspondante du répondant**

**C0B. Si oui, par quels moyens avez-vous eu connaissance ?
Veuillez encircler la réponse correspondante du répondant**

C1. Avez-vous déjà adressé une demande d'informations auprès de l'INS ?

Posez simplement la question et enregistrez le code correspondant à la réponse de l'enquêté dans le bac prévu à cet effet. Si la réponse est « Non » ou « Ne se souvient pas », passez directement à la question C10.

NB: La requête telle que mentionnée ne fait pas seulement référence à l'utilisateur qui pose des questions sur des doutes, mais comprend également la recherche de clarifications, d'explications, d'informations ou de tout autre service qui relève du mandat de l'INS.

C2. Lequel des moyens suivants avez-vous utilisé pour contacter l'INS ?

Cette question permet de capter les moyens par lesquels le répondant a contacté l'INS. Posez la question au répondant et encerclez le code de la réponse correspondante. Si la réponse est « Autre », précisez.

C3. Combien de fois avez-vous contacté l'INS au cours des 12 derniers mois ?

Demandez au répondant combien de fois il a eu à contacter l'INS au cours des 12 derniers mois et enregistrez la réponse correspondante. Si la réponse est « Aucune » allez à C5.

Commentaire [M1]: A quoi renvoie les 12 derniers mois ?

C4. Donnez la / les raisons pour lesquelles vous avez contacté l'INS au cours des 12 derniers mois ?

Pour les utilisateurs qui ont eu à contacter l'INS au cours des 12 derniers mois, demandez la / les raisons et encerclez tout ce qui s'applique. S'il y a une autre raison que celles listées, demandez au répondant de préciser.

C5. Pour votre dernière requête à l'INS, après combien de temps espériez-vous au plus tard recevoir l'information ?

Posez simplement la question au répondant et inscrivez le code approprié dans le bac prévu à cet effet.

C6. Pour votre dernière requête à l'INS, combien de temps a mis l'INS pour répondre à votre requête/demande ?

Demandez au répondant combien de temps a mis l'INS pour répondre à sa requête/demande. Si le répondant donne comme réponse « Toujours en attente » ou « Pas de réponse » allez à C10.

C7. Pour votre dernière requête à l'INS, votre demande/besoin a-t-il été satisfait ?

Pour ceux dont la requête/demande a été répondue à C6, demandez si ladite requête/demande a été satisfaite. Si la réponse est « Oui, entièrement » allez à C9.

C8. Pourquoi votre demande/besoin a-t-elle (il) été partiellement ou non satisfait(e) ?

Posez simplement la question au répondant et encerclez tout ce qui s'applique. Une liste de sept besoins est dressée, si la réponse est « Données non disponibles » allez à C10, si c'est autre « Autre », précisez.

C9. Pour votre dernière requête à l'INS, avez-vous été satisfait de la manière dont les données/informations demandées ont été présentées ?

Posez simplement la question au répondant et inscrire le code approprié dans le bac prévu à cet effet.

C10. Connaissez-vous le Département de l'Informatique (DIN) au sein de l'INS qui est le premier point d'appel pour toutes les statistiques, informations ou services officiels ?

Posez la question au répondant et enregistrez le code approprié dans le bac prévu à cet effet.

C11. Avez-vous déjà utilisé une publication/un produit de L'INS ?

Posez simplement la question au répondant et inscrire le code approprié dans le bac prévu à cet effet. Si la réponse est « Non », allez à C16.

C12. Parmi les publications/produits suivants de l'INS, lesquels avez-vous déjà utilisés ?

Une liste de publications/produits de l'INS est dressée. Lire le libellé pour chaque produit, et encerclez le code correspondant au produit si le répondant a eu à l'utiliser. Si la réponse du répondant est « Autre », précisez.

C13. Pour chacune des publications que vous avez utilisées, donnez votre appréciation en termes de : pertinence, exactitude, fiabilité, accessibilité ainsi que le style de présentation

Demandez au répondant de donner pour chaque produit utilisé, son appréciation sur la base des attributs de pertinence, fiabilité, accessibilité et style de présentation. Insistez sur le fait qu'il s'agit des produits utilisés tant pour les besoins personnels qu'organisationnels. Si aucun des attributs des produits n'est classé « Médiocre (1) », passer à C15, sinon continuez.

Une échelle d'évaluation a été définie comme suit :

Appréciation	Description
5 = Excellent	Cela signifie que le produit ou le service a largement dépassé toutes les attentes dans ce domaine.
4 = Très bien	Cela signifie que le produit ou le service a dépassé les attentes dans ce domaine.
3 = Bien	Cela signifie que le produit ou le service a répondu aux attentes dans ce domaine.
2 = Passable	Cela signifie que le produit ou le service n'a pas répondu de manière adéquate aux attentes dans ce domaine.
1 = Médiocre	Cela signifie que le produit ou le service n'a pas satisfait aux exigences fondamentales dans ce domaine.

C14. Pour chacun des attributs des publications/produits de C13 noté médiocre (1), donnez la ou les raisons (trois principales) ?

Pour chaque attribut noté « Médiocre », demandez au répondant de préciser la ou les raisons. Entrez de manière appropriée pour chaque produit jusqu'à trois raisons au plus. Si plusieurs attributs sont classés « 1 » pour une même publication/produit, réinscrire sur la ligne suivante le nom et code de la publication/produit de l'attribut considéré. S'il y'a une autre raison que celles listées, demandez au répondant de préciser.

C15. Donnez tout commentaire supplémentaire que vous avez sur les statistiques officielles ou les produits statistiques spécifiés en C12.

Demandez au répondant tout commentaire supplémentaire sur les statistiques officielles/produits statistiques de l'INS listés en C12. Précisez le code des publications auxquels les commentaires se réfèrent.

Les questions suivantes traitent du site Web de l'INS.

C16. Avez-vous déjà accédé/visité le site Web de l'INS ?

Posez simplement la question au répondant et inscrire le code approprié dans le bac prévu à cet effet. Si la réponse est « Non », allez à C21.

C17. À quelle fréquence accédez-vous/visitez-vous le site Web de l'INS ?

Posez simplement la question au répondant et enregistrez le code correspondant à la fréquence déclarée par ce dernier.

C18. Quelle est votre opinion sur le site Web de l'INS en ce qui concerne :

Posez la question au répondant en listant les différents critères d'évaluation et encerclez la réponse appropriée. L'échelle d'évaluation est la même qu'en C13.

C19. Depuis que vous avez commencé à visiter/accéder au site Web de l'INS, diriez-vous qu'il s'est amélioré en termes de ?

Posez simplement la question au répondant en listant les différents critères d'évaluation et inscrivez le code approprié dans le bac prévu à cet effet.

C20. Selon vous quels aspects du site Web de l'INS nécessitent des améliorations ?

Posez simplement la question au répondant et inscrivez le code approprié dans le bac prévu à cet effet.

C21. Par quel moyen, préférez-vous que l'INS diffuse ses services et produits statistiques ?

Demandez au répondant de lister le/les moyens préféré(s) de diffusion des produits et services statistiques et encerclez tout ce qui s'applique. Insistez sur le fait qu'il s'agit tant des préférences personnelles qu'organisationnelles. S'il y'a un autre moyen que ceux listés, demandez au répondant de préciser.

C22A1. Dans l'ensemble, pensez-vous que l'INS pourrait améliorer les services qu'il offre aux utilisateurs ?

Posez simplement la question au répondant et inscrivez le code approprié dans le bac prévu à cet effet. Si la réponse est « Non », allez à C22B1.

C22A2. Si oui, encerclez le/les code (s) correspondant aux services à améliorer par l'INS

Si le répondant dit « oui », encerclez/cochez le/les code (s) des services de l'INS correspondant. S'il y'a un autre service que ceux listés, demandez au répondant de préciser.

C22B1 Dans l'ensemble, pensez-vous que l'INS pourrait améliorer leurs produits/publications qu'il offre aux utilisateurs ?

Posez simplement la question au répondant et inscrivez le code approprié dans le bac prévu à cet effet. Si la réponse est « Non », allez à C24.

C22B2. Si oui, encerclez/cochez le/les code (s) des aspects à améliorer des produits/publications de l'INS

Si le répondant dit « oui », encerclez/cochez le/les code (s) des aspects à améliorer des produits/publications de l'INS dans le bac prévu à cet effet. S'il y'a un autre aspect que ceux listés, demandez au répondant de préciser.

C23. Donnez une brève description du type d'amélioration que vous attendez.

Demandez au répondant de décrire brièvement le type d'amélioration qu'il attend des produits et services de l'INS, et notez la réponse dans l'espace prévu à cet effet.

C24. Votre perception de l'INS a-t-elle été influencée par les médias ?

Posez simplement la question au répondant et inscrivez le code approprié dans le bac prévu à cet effet.

SECTION D: INFORMATIONS SUR LES AUTRES STRUCTURES DU SYSTEME NATIONAL D'INFORMATIONS STATISTIQUES (SNIS)

Cette section permet d'obtenir les informations sur la qualité des produits et services statistiques fournis par les autres structures du Système National d'Informations Statistiques (SNIS)..

D1. Avez-vous déjà contacté l'une/des structure (s) du SNIS suivants pour un produit ou service statistique ?

Cette question a deux volets.

a. A Contacté la/les structure (s) du SNIS?

Le premier volet consiste à demander au répondant **la/les structure (s) du SNIS** qu'il a déjà eu à contacter. Une liste des structures du SNIS est dressée. Parcourez toute la liste avec l'enquête et notez le code correspondant à sa réponse. Si le répondant a contacté une structure autre que celle mentionnée dans la liste des structures du SNIS, précisez. Si toutes les réponses sont « Non » allez à la question D6.

b. Si Oui en (a), principal moyen de contact des structures du SNIS

Pour chaque structure contactée, demandez le principal moyen par lequel elle a été contacté et entrez le code correspondant. Si « Autre », précisez.

D2. Combien de fois avez-vous contacté la/les structure (s) du SNIS au cours des 12 derniers mois pour obtenir des statistiques officielles ou des produits statistiques ?

Demandez au répondant combien de fois il a eu à contacter chaque **structure du SNIS**. Cochez « Oui » en D1a au cours des 12 derniers mois et enregistrez la réponse correspondante. Remplissez pour toutes les **structures du SNIS** avant de passer à D3. Si la réponse est « Aucune » pour tous, passez à D4a.

D3. Si vous avez contacté la/les structures (s) du SNIS une ou plusieurs fois au cours des 12 derniers mois, donnez la raison principale

Demandez au répondant la principale raison pour laquelle il a eu à contacter chaque structure du SNIS et inscrivez le code approprié dans le bac prévu à cet effet.

D4a. Pour votre dernière requête avec l'une/des structures du SNIS, après combien de temps espériez-vous au plus tard recevoir l'information ?

Posez simplement la question au répondant pour chaque structure du SNIS et inscrivez le code approprié dans le bac prévu à cet effet.

D4b. Pour votre dernière requête à l'une/des structures du SNIS, combien de temps a-t-elle mis pour répondre à votre requête/demande ?

Demandez au répondant combien de temps il a fallu pour chaque structure du SNIS pour répondre à sa requête/demande. Si le répondant donne comme réponse « Toujours en attente » ou « Pas de réponse » allez à D6.

D5. Dans votre dernier contact avec l'une/des structures du SNIS

Cette question a deux volets.

a. Votre demande/besoin a-t-elle/il été satisfait (e) ?

Pour ceux dont la demande/besoin a été répondu à D4b, demandez si ladite demande/besoin a été satisfaite pour chaque structure du SNIS. Si la réponse est « Oui, entièrement » allez à D5c.

b. Pourquoi votre demande/vos besoins ont-elles/ils été partiellement ou non satisfait(e)s ?

Posez simplement la question au répondant pour chaque structure du SNIS et notez le code correspondant dans les bacs prévus à cet effet. Si la raison est « Autre », précisez.

c. Avez-vous été satisfait de la manière dont les données/informations que vous avez demandées ont été présentées ?

Posez simplement la question au répondant pour chaque structure du SNIS contacté par ce dernier et inscrivez le code approprié dans le bac prévu à cet effet. Cochez « NA » pour les répondants dont la demande/besoin n'a pas été satisfaites à D5a.

D6. Avez-vous déjà utilisé une publication/un produit de l'une/des structures du SNIS ?

Demandez au répondant s'il a eu à utiliser une publication/produit de l'une des structures du SNIS listées ci-dessus. Inscrivez le code correspondant dans le bac prévu à cet effet. Si la réponse est « Non » allez à D11.

D7. Énumérez les structures du SNIS et leurs publications ou produits respectifs que vous avez déjà utilisés dans le tableau ci-dessous ? (VOIR D5 (COLONNE 1) POUR LE CODE structures du SNIS)

Pour les répondants ayant eu à utiliser une publication/produit de l'une des structures du SNIS, demandez-leur de dresser la liste de ces publications/produits et reportez le code des structures du SNIS correspondant. Voir la question D5 pour les codes des structures du SNIS.

D8. Pour chacune des publications que vous avez utilisées, notez sur une échelle de 1 à 5 en fonction de vos besoins personnels ou organisationnels, en faisant référence aux attributs de pertinence, fiabilité, accessibilité ainsi que le style de présentation.

Demandez au répondant d'apprécier chaque publication utilisée, sur la base des attributs de pertinence, fiabilité, accessibilité et style de présentation. Insistez sur le fait qu'il s'agit des publications utilisées tant pour les besoins personnels qu'organisationnels. Si aucun des attributs des produits n'est classé « Médiocre (1) », passez à D10, sinon continuez. L'échelle d'évaluation est la même qu'en D8.

D9. Si l'une des publications/produits est noté médiocre (1) en ce qui concerne les attributs de D8, précisez la ou les raisons ?

Pour chaque attribut noté « Médiocre », demandez au répondant de préciser la ou les raisons. Entrez de manière appropriée pour chaque produit jusqu'à trois raisons au plus. Si plusieurs attributs sont classés « 1 » pour une même publication/produit, réinscrivez sur la ligne suivante le nom et code de la publication/produit de l'attribut considéré. S'il y'a une autre raison que celles listées, demandez au répondant de préciser.

D10. Donnez tout commentaire supplémentaire que vous avez sur les statistiques officielles ou les produits statistiques des structures du SNIS.

Demandez au répondant tout commentaire supplémentaire sur les statistiques officielles/produits statistiques des structures du SNIS listées en D1. Précisez le code des structures du SNIS et des publications auxquels les commentaires se réfèrent.

Les questions suivantes concernent les sites Web des structures du SNIS.

D11. Avez-vous déjà accédé/visité le site Web de l'une de ces structures du SNIS ?

Posez simplement la question au répondant et encerclez/cochez le code correspondant à la réponse. Si la réponse est « Non », pour toutes les structures du SNIS, allez à D15.

D12. Comment évalueriez-vous le site Web de la/des structure (s) du SNIS en termes de:.....? a. Accessibilité, b. Contenu, c. Mises à jour, d. Conception/ interface utilisateur ?

Posez la question uniquement pour les structures du SNIS cochées « Oui » à la question D11. Posez simplement la question au répondant en listant les différents critères d'évaluation pour chaque structure du SNIS et inscrivez la réponse appropriée dans le bac prévu à cet effet. L'échelle d'évaluation la même qu'en D8.

D13. Selon vous quel aspect du site Web de la/des structure (s) du SNIS nécessite des améliorations ?

Posez simplement la question au répondant et encerclez/cochez tout ce qui s'applique, uniquement pour les structures du SNIS cochées « Oui » à la question D11.

D14a1. Dans l'ensemble, pensez-vous que les structures du SNIS pourraient améliorer les services qu'elles offrent aux utilisateurs

Posez simplement la question au répondant et inscrivez le code approprié dans le bac prévu à cet effet. Si la réponse est « Non », allez à D14b1.

D14a2. Si oui, encerclez/cochez les services à améliorer pour les structures du SNIS de manière globale ?

Si le répondant dit « oui », encerclez/cochez le/les code (s) des services des structures du SNIS correspondant. S'il y'a un autre service que ceux listés, demandez au répondant de préciser.

D14b1. Dans l'ensemble, pensez-vous que les structures du SNIS pourraient améliorer leurs produits/publications qu'elles offrent aux utilisateurs ?

Posez simplement la question au répondant et inscrivez le code approprié dans le bac prévu à cet effet. Si la réponse est « Non », allez à D15.

D14b2. Si oui, encerclez/cochez le/les code (s) des aspects à améliorer des produits/publications pour les structures du SNIS de manière générale ?

Si le répondant dit « oui », encerclez/cochez le/les code (s) des aspects à améliorer des produits/publications des structures du SNIS dans le bac prévu à cet effet. S'il y'a un autre aspect que ceux listés, demandez au répondant de préciser.

D15. Décrivez brièvement l'amélioration que vous attendez des structures du SNIS.

Demandez au répondant de décrire brièvement l'amélioration qu'il attend des structures du SNIS, et notez la réponse dans l'espace prévu à cet effet. Précisez à quelle structure du SNIS les commentaires se réfèrent.