

SAVOIR POUR AGIR

statec

SERVICE CENTRAL DE LA STATISTIQUE
ET DES ETUDES ECONOMIQUES

Rapport sur l'enquête concernant l'utilisation des statistiques officielles

Date : 20 février 2008
Auteurs : Patricia GONZALEZ, Mehran KAFAÏ
Délégués à la Qualité, STATEC

Dans le cadre de l'implémentation du Code de bonnes pratiques de la statistique européenne, les Délégués à la Qualité¹ ont lancé une enquête de satisfaction auprès des principaux utilisateurs du Statec. L'objectif de cette enquête a été d'évaluer la perception de la qualité des statistiques officielles publiées par le Statec, par les différents types d'utilisateurs.

Le plan d'action de l'implémentation du Code de bonnes pratiques se réalise à travers les actions suivantes :

Engagement :

Le Statec s'est engagé, dès 2005, auprès d'Eurostat d'implémenter le Code de bonnes pratiques de la statistique européenne. Cet engagement constitue la pierre angulaire de ce projet, sur lequel reposent toutes les activités futures. Début 2006, cet engagement s'est concrétisé par la constitution d'un groupe de travail et par la nomination de Délégués à la Qualité, qui ont pour tâche de gérer le projet au quotidien.

Communication :

L'implémentation du Code de bonnes pratiques nécessite la participation la plus large possible au niveau du personnel du Statec. Les Délégués à la Qualité ont ainsi lancé leur campagne de communication et de promotion du Code de bonnes pratiques en différentes phases :

- 1^{ère} intervention lors du planning annuel 2006 avec présentation du projet,
- 2^{ème} intervention lors de la réunion du Conseil Supérieur de la Statistique (CSS) en mars 2007,
- 3^{ème} phase de présentations internes du Code de bonnes pratiques (juillet à octobre 2007),
- 4^{ème} phase de présentation pour des personnes externes au Statec (en septembre 2007), notamment au niveau des différentes administrations fournisseurs de données,
- 5^{ème} phase de suivi du projet tout au long de l'année 2007 (avec synthèse régulière de l'état d'avancement au planning mensuel).

La communication concernant le projet de l'implémentation du Code va se poursuivre jusqu'en 2008, avec la présentation du rapport des évaluateurs (Cf. volet « *Evaluation* ») et le suivi des actions d'améliorations préconisées dans ce rapport.

¹ Patricia GONZALEZ et Mehran KAFAI

Préparation :

Les Délégués à la Qualité ont commencé dès le début de l'année 2007 la préparation de la visite des experts d'Eurostat prévue pour décembre 2007 en vue d'évaluer le niveau d'implémentation du Code de bonnes pratiques au Statec. Cette préparation consiste en un rassemblement de documentation selon une liste transmise par Eurostat. Les éléments-clé de cette documentation sont d'une part le questionnaire d'auto-évaluation rempli par le groupe de travail en 2006 et d'autre part les résultats de l'enquête réalisée auprès de nos utilisateurs.

Un tableau détaillé concernant le volet « Préparation » du plan d'action se trouve dans l'annexe 1.

Evaluation :

Une équipe de trois pairs, composée par des experts d'autres Instituts Nationaux de Statistiques (INS) et d'un membre d'Eurostat, effectuera une évaluation sur le niveau d'implémentation du Code de bonnes pratiques au sein du Statec du 17 au 19 décembre 2007. Le résultat de cette visite sera un rapport rédigé par ces pairs synthétisant le degré d'adhésion au Code et éventuellement des actions d'améliorations à mettre en place.

Suivi :

Suite aux recommandations formulées par Eurostat, les Délégués à la Qualité assureront le suivi des actions d'améliorations à mettre en place à partir de 2008.

La consultation via le questionnaire sur l'utilisation des statistiques officielles a été effectuée dans le cadre de la phase « Préparation » du plan d'action et a été lancée le 15 mai 2007 pour une durée de trois semaines (date d'échéance le 8 juin 2007).

La nature des questions posées dans chaque partie vise à mesurer la perception de quelques principes fondamentaux compris dans le Code de bonnes pratiques des statistiques européennes:

- Utilisation des statistiques: *quelles statistiques sont les plus utilisées ?*
- Méthodologie : *quel est le niveau de consultation de la méthodologie sous-jacente des statistiques utilisées ?*
- Fiabilité : *quel est le degré de la fiabilité perçue ?*
- Actualité et ponctualité : *quelle est la perception de nos utilisateurs par rapport à la ponctualité et l'actualité des statistiques consultés ?*
- Diffusion : *comment la diffusion est-elle perçue ?*
- Etc.

Le questionnaire (cf. [annexe 2](#)) a été envoyé par courrier postal à toutes les personnes comprises dans la base de données « Clients » de l'unité A1 Centralisation statistique et diffusion. Ce fichier comporte environ 1.400 destinataires auxquels ont été rajoutés les membres du Conseil Supérieur de la Statistique (avec 33 envois par courrier postal ou par courrier électronique).

Le tableau suivant renseigne les détails concernant la distribution et la collecte des questionnaires :

Fichier d'adresse original	1 383
Fichier CSS (par courrier électronique)	27
Fichier CSS (par courrier postal)	6
Total	1 416

- Retours	33
-----------	----

Total	1 383
--------------	--------------

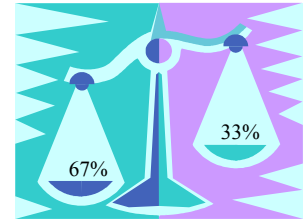
Réponses	262
-----------------	------------

Une partie des adresses n'était pas à jour, ce qui a entraîné des retours de 33 questionnaires (adresse ou destinataire inconnu). Le taux de participation à cette enquête a été relativement faible, avec 19 %, ce qui présente une première limitation par rapport à la représentativité des réponses!

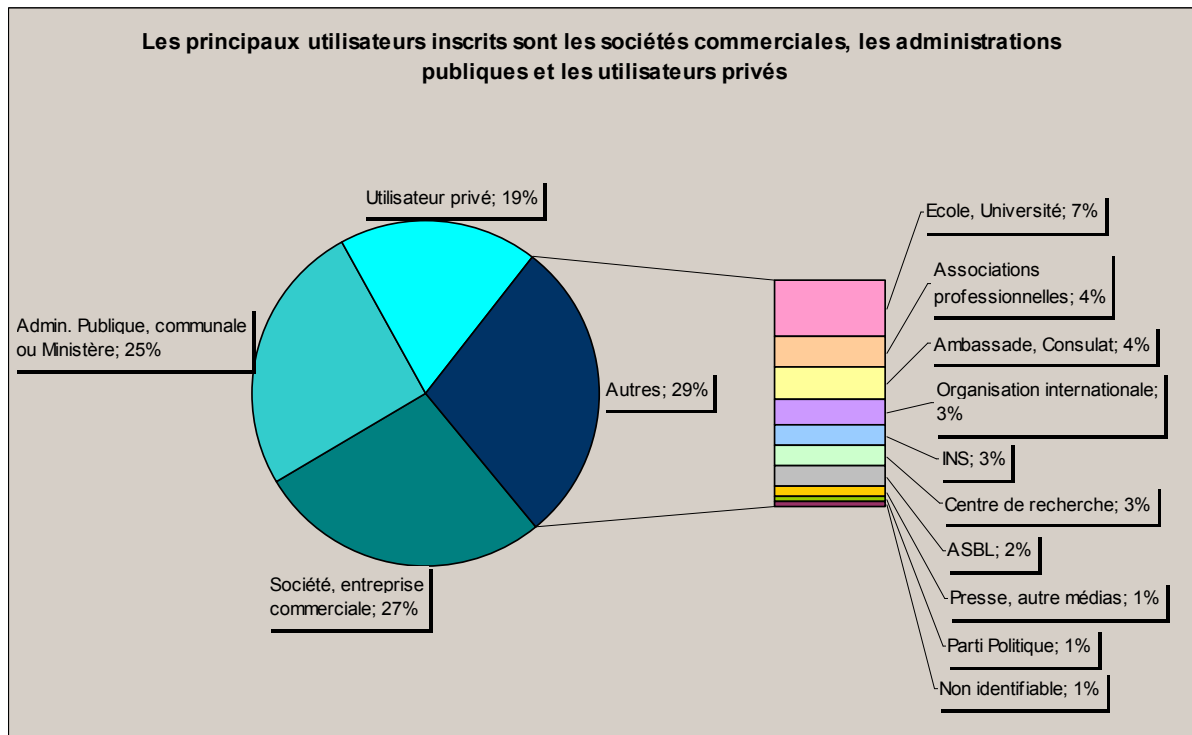
Le fichier d'adresse total et les réponses ont été subdivisés selon les 14 catégories d'utilisateurs suivantes :

1. Utilisateur privé
2. Ecole, Université
3. Société, entreprise commerciale
4. Associations professionnelles
5. Administration publique, communale ou Ministère
6. Presse, autre médias
7. INS
8. Organisation internationale
9. Centre de recherche
10. Parti Politique
11. Ambassade, Consulat
12. ASBL
13. Non identifiable
14. Anonyme

L'indication concernant l'identité du répondant était facultative. De ce fait, un tiers (33%) des questionnaires ont été remplis de façon anonyme et étaient donc classés en catégorie 14 (cf. supra). La grande majorité (67%) des répondants a cependant pu être identifiée.



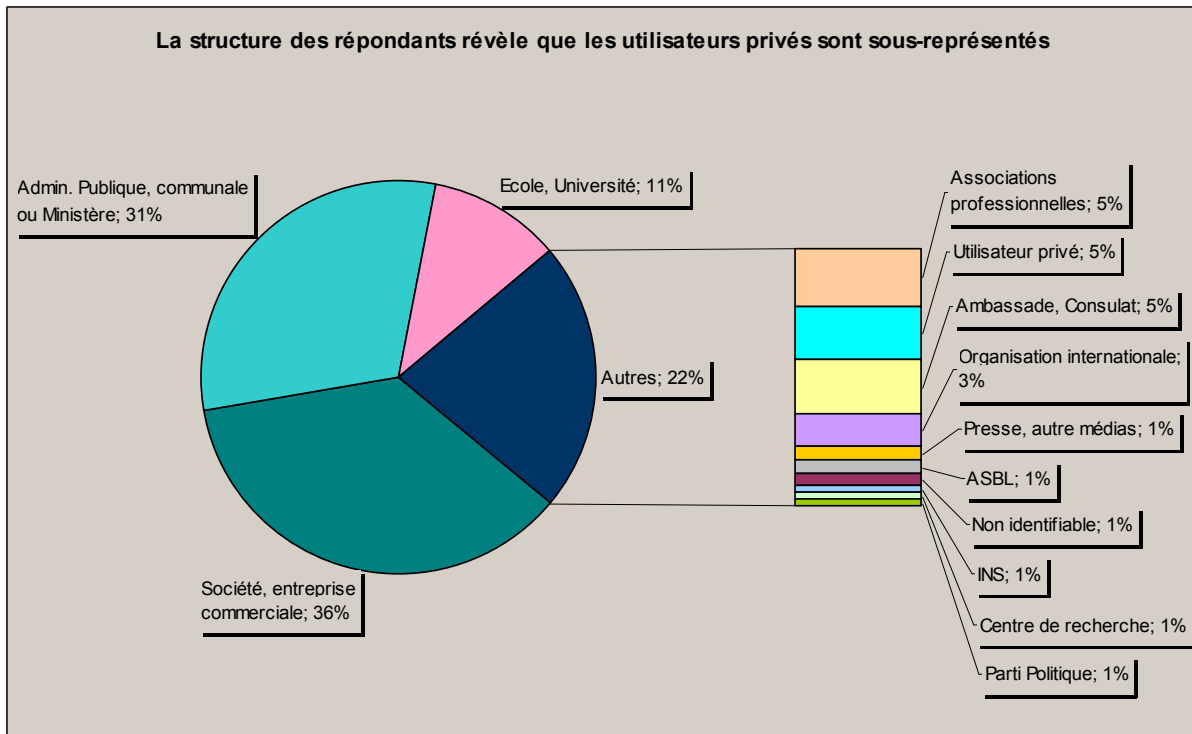
La répartition des utilisateurs dans le fichier d'adresse total (1.383 utilisateurs) selon les catégories d'utilisateurs peut être représentée comme suit :



Les sociétés commerciales (qui incluent également les banques) représentent environ un peu plus qu'un quart du fichier total. On constate également qu'un quart des utilisateurs inscrits dans le fichier d'adresse est représenté par des administrations publiques et communales et par des ministères divers. La troisième grande partie du fichier est composée de personnes privées, avec 19 % du fichier. La catégorie « Autres » reprend les catégories d'utilisateurs représentant 7% ou moins : les écoles et universités, les associations professionnelles, les ambassades et consulats, etc. Sont classés dans la catégorie des non identifiables, les paroisses, archevêches et autres groupements religieux.

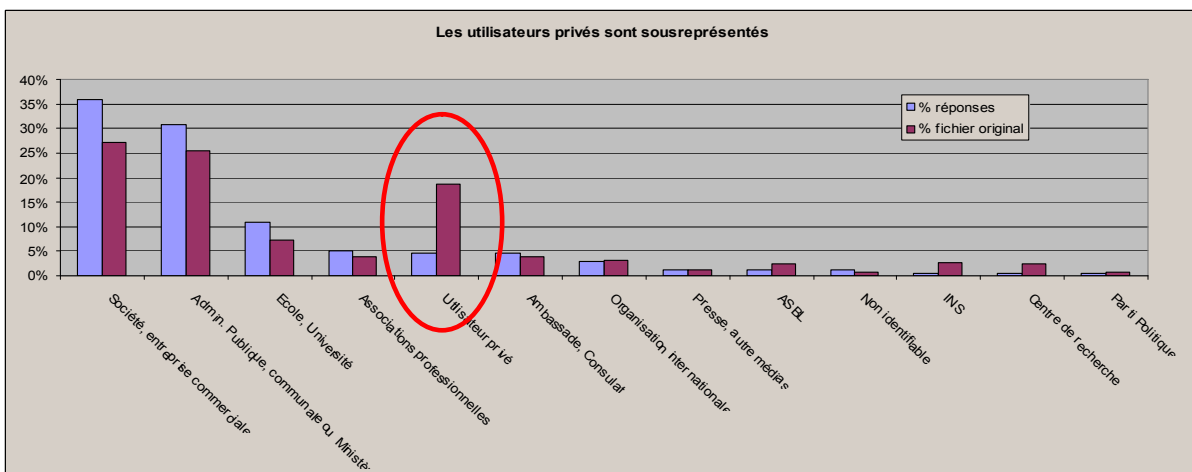
En analysant en profondeur le fichier, il faut relever le fait que pour un ministère donné, plusieurs personnes ou services différents sont inscrits. Cette remarque est vraie pour les ministères et certaines sociétés commerciales (surtout du domaine financier), tandis qu'elle ne vaut pas pour les administrations communales et les utilisateurs privés. Ceci constitue la deuxième limitation quant à la représentativité des utilisateurs: les analyses des réponses ne seront pas ventilées selon les 14 catégories d'utilisateurs étant donné que certaines catégories sont surreprésentées du fait que certains utilisateurs se retrouvent à plusieurs reprises dans le fichier.

La répartition des répondants identifiés (67% des réponses – 175 réponses sur un total de 262) selon les catégories d'utilisateurs peut être représentée comme suit :



Parmi le total des réponses non anonymes, la répartition des utilisateurs correspond à peu de choses près la structure du fichier d'adresse original. Les sociétés commerciales (36%) et les administrations publiques (31%) sont surreprésentées. La catégorie « Autres » reprend les catégories d'utilisateurs représentant 5% ou moins : les associations professionnelles, les ambassades et consulats, les organisations internationales, la presse, les centres de recherches, etc.

En juxtaposant la structure du fichier original avec celle du fichier des réponses identifiées, on constate que les utilisateurs privés sont sous-représentés :



Il convient donc de retenir que **les réponses exprimées reflètent majoritairement la position des utilisateurs appartenant aux catégories « des sociétés commerciales » et « des administrations publiques », et dans une moindre mesure « du milieu de l'enseignement ».**

Une conduite régulière d'une telle enquête de satisfaction des utilisateurs, à un rythme biennal, devrait s'avérer bénéfique tant pour les utilisateurs que pour le Statec. Concernant les résultats, il serait cependant plus intéressant de pouvoir les analyser par rapport aux différents groupes d'utilisateurs. Une solution à retenir pour la prochaine enquête, pour éviter que les répondants doivent s'identifier, serait de rajouter une question concernant le groupe d'utilisateurs. Les répondants ne devront alors que cocher la case correspondante.

L'examen des réponses fournies permet de formuler les **principales conclusions** suivantes :

Utilisation des statistiques :

L'intérêt des utilisateurs se focalise davantage sur les **principaux indicateurs économiques** plutôt que sur les domaines spécifiques tels que la société de l'information ou les sciences et technologies. En effet, les **statistiques sur l'emploi et la population** (chômage, état civil, mouvements migratoires, etc.) et celles sur les **prix à la consommation** sont utilisées plus régulièrement par les utilisateurs, suivies par les statistiques de **prévisions économiques** et d'**entreprises** (par secteurs d'activité).

Les principaux domaines d'utilisation des statistiques sont **l'analyse de l'actualité économique et sociale** afin de prendre des décisions à court terme, **les travaux de recherches** et **l'analyse de tendances** afin de formuler des politiques à plus long terme.

Dans l'ensemble, **70% des utilisateurs utilisent les statistiques pour effectuer des comparaisons internationales ou européennes.**

Source d'information :

Les **publications du Statec** forment la principale source statistique des utilisateurs. Cela lui confère une légitimité dans son rôle d'autorité statistique nationale et de noyau de diffusion de statistiques officielles.

Statistiques et méthodologie :

Seul **un tiers des utilisateurs consulte (régulièrement) les notes méthodologiques**. Ce faible taux cache deux réalités : 24% ne consulte pas les notes méthodologiques, car vraisemblablement l'a déjà fait auparavant, et 37% exprime un manque d'intérêt ou de besoin pour ce type d'information (sans opinion).

La moitié des répondants trouve facilement les informations méthodologiques. Le taux de non réponse élevé (41%) indique qu'un grand nombre d'utilisateurs n'est pas intéressé aux informations méthodologiques et ne les consulte pas. Une minorité de 9% n'est pas en mesure de trouver la méthodologie sous-jacente des différentes statistiques : la méthodologie se trouve

sur le site du Statec, sans lien direct avec le portail des statistiques. Il serait intéressant d'avoir un lien interactif entre la page qui comprend les statistiques et celle qui contient la méthodologie relative à l'établissement de la statistique correspondante.

Similairement, **la moitié des répondants n'a à priori pas de difficultés à comprendre les informations méthodologiques fournies.** Toujours est-il qu'une minorité de 9% a des problèmes de compréhension de la méthodologie sous-jacente des différentes statistiques. Le Statec pourrait mettre à disposition du public des explications méthodologiques « simples » - tel que par une brochure pédagogique qui ne se perdrait pas dans des détails trop techniques.

Fiabilité :

Dans son ensemble, la **fiabilité est jugée plutôt positive** : deux tiers des utilisateurs ont une opinion plutôt favorable.

Objectivité :

L'objectivité des statistiques officielles du Luxembourg **ne semble pas être remise en question par les utilisateurs.** Une grande partie des répondants (39%) n'a cependant pas exprimé son opinion sur l'objectivité des statistiques.

Ponctualité :

Le taux de satisfaction des utilisateurs quant à la ponctualité et l'actualité des statistiques officielles est **généralement assez bon.**

Toutefois, les répondants déplorent la ***diffusion tardive des statistiques d'entreprises*** (par secteur d'activité) par rapport aux évolutions rapides de l'économie et estiment que la parution est trop lente pour une utilisation efficace.

Quant aux statistiques ***concernant l'emploi et la population, une mise à jour plus fréquente des statistiques est souhaitée.***

Concernant les statistiques sur les ***salaires et le budget des ménages***, les répondants ***souhaitent une diffusion plus rapide, une mise à jour plus régulière et un calendrier de publication calqué sur la diffusion des données internationales.***

Diffusion :

Deux tiers des répondants n'ont pas connaissance du calendrier de publication des statistiques officielles les plus importantes : il serait opportun de le mettre plus en évidence sur le portail des statistiques. Par contre, les utilisateurs qui connaissent le calendrier de diffusion estiment que **le Statec diffuse ses données selon les dates annoncées.**

Ainsi, le Statec respecte le principe de ponctualité en matière de calendrier de publication. Ceci permet également d'affirmer que la confiance du public dans les annonces de diffusion du Statec n'est pas perturbée.

Un quart des répondants est satisfait avec les informations mises à leur disposition à l'occasion des révisions apportées aux statistiques officielles. Afin d'augmenter ce taux de satisfaction, le Statec devrait **envisager une meilleure communication des révisions apportées aux différentes statistiques.**

Une grande majorité de répondants **trouve facilement sur le portail les statistiques recherchées.** Des voies d'améliorations sont cependant souhaitées pour optimiser d'avantage les recherches.

La présentation des statistiques est perçue par une grande majorité des utilisateurs comme étant compréhensible. Au premier abord, il ne semble donc pas nécessaire d'expliquer davantage les statistiques diffusées.

Qualité des statistiques et des services du Statec :

La qualité des statistiques officielles n'est perçue par un tiers des répondants, **ni comme étant meilleure, ni comme étant moins bonne de celles publiées par les autres pays européens.** Les réponses révèlent cependant que le jugement en faveur des statistiques officielles du Luxembourg est moins élevée (avec 9 %) que le jugement négatif (avec 11 %). Presque la moitié des répondants n'a pas d'opinion quant à la qualité des statistiques luxembourgeoises en comparaison avec les statistiques européennes, parce qu'elle ne les utilise pas pour faire des comparaisons.

La qualité des services fournis par les agents du Statec est considérée comme étant bonne ou assez bonne. Un tiers des répondants n'a pas d'opinion concernant la qualité des services, étant donné qu'il n'a pas de contact direct avec les agents du Statec. Cette « qualité des services » a été subdivisée en quatre critères, à savoir, la gentillesse, la serviabilité, les explications et l'ouverture d'esprit.

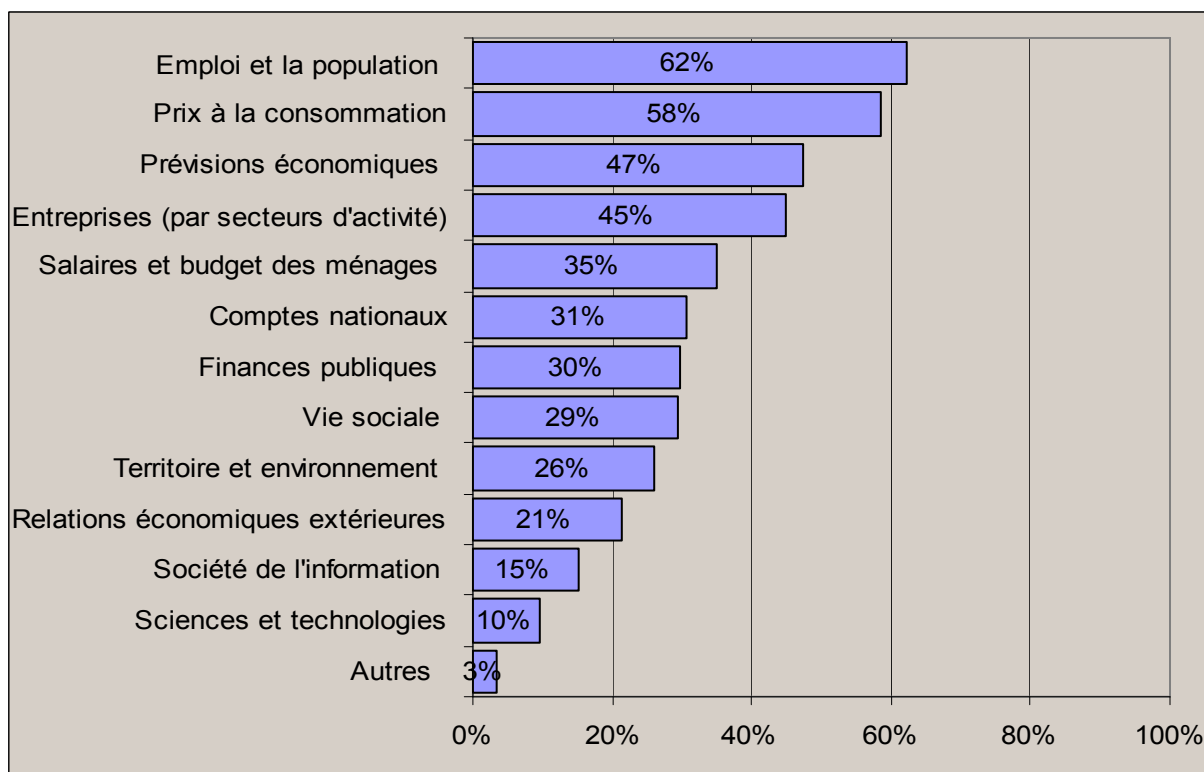
En conclusion, l'examen des résultats constatés pousse à croire en une évaluation positive par rapport aux différents principes concernés du Code de bonnes pratiques de la statistique européenne. Les utilisateurs semblent, en général, **satisfaits des travaux du Statec.** Néanmoins, il y a des points qui pourraient certainement être améliorés, tels que par exemple :

- rendre la structure du portail des statistiques plus ergonomique et plus conviviale,
- améliorer l'information concernant la diffusion des différentes statistiques,
- envisager une meilleure communication des révisions apportées aux différentes statistiques,
- établir un lien interactif entre les statistiques et la méthodologie relative à leur établissement, etc.

Cet exercice a également montré que les utilisateurs connaissent un certain besoin de communiquer directement avec le Statec.

Dans la partie suivante de ce rapport, chaque question posée dans le questionnaire est illustrée par un graphique et un résumé explicatif sous forme de texte. Les principales conclusions sont exposées de façon plus détaillée. Le détail de toutes les réponses peut être consulté dans un fichier spécial qui contient les données brutes.

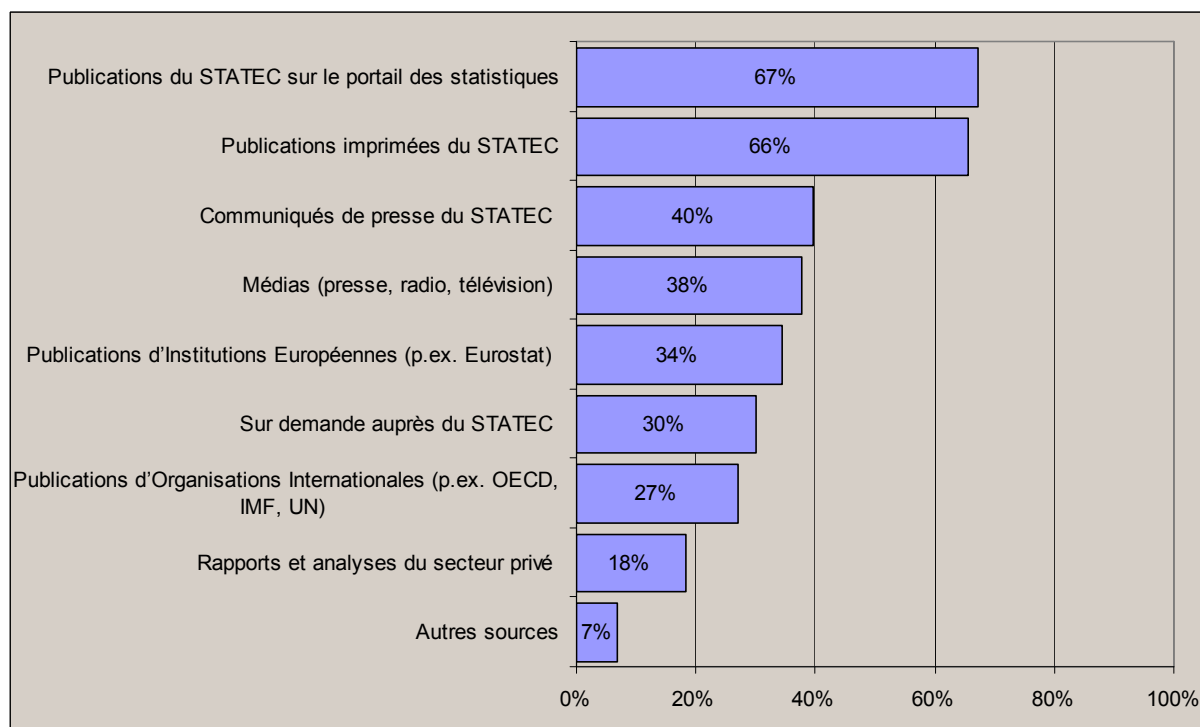
Question 1 : Quelles statistiques utilisez-vous régulièrement ?



Les statistiques sur **l'emploi et la population** (chômage, état civil, mouvements migratoires, etc.) et celles sur les **prix à la consommation** sont utilisées plus régulièrement par les utilisateurs, suivies par les statistiques de **prévisions économiques** et d'**entreprises (par secteurs d'activité)**.

Il convient de comparer ces résultats avec ceux concernant l'utilisation des statistiques lors d'études comparatives avec d'autres pays (cf. question 5). En effet, il existe une similitude dans le classement des catégories en tête de la liste pour les deux questions reflétant l'intérêt porté par les utilisateurs aux principaux indicateurs économiques en opposition aux domaines spécifiques tels que la société de l'information ou les sciences et technologies.

Question 2 : Quelles sources statistiques consultez-vous ?



Deux tiers des utilisateurs ont une **nette préférence pour les publications du STATEC comme source statistique**, soit à travers le portail des statistiques soit par le biais des publications imprimées du STATEC.

Cela consolide en effet la position du STATEC dans son rôle d'autorité statistique nationale et de « noyau de diffusion » de statistiques officielles.

Question 3 : Est-ce que vous consultez les explications méthodologiques publiées par le STATEC pour vous informer sur les méthodes utilisées par le STATEC pour établir les statistiques ?

A prime abord, deux tiers des utilisateurs **ne consulteraient pas les explications méthodologiques** publiées par le STATEC. Cela pourrait tenir à plusieurs raisons telles que :

OUI : 35 %

NON : 65 %

- a) une connaissance précédemment acquise et assimilée et qui ne nécessite pas une consultation systématique des explications méthodologiques,
- b) la difficulté à trouver les explications méthodologiques,
- c) la difficulté à les interpréter correctement,
- d) une manque d'intérêt ou de besoin pour ce type d'information.

En croisant le résultat ci-dessus (Non = 65%) avec l'analyse des résultats pour les questions **9.6.** et **9.7.** :

« 9.6. *Trouvez-vous facilement les informations méthodologiques sous-entendues (notes explicatives, descriptions méthodologiques, références des concepts, classifications, pratique statistique) ?* »

« 9.7. *Est-ce que l'information concernant la méthodologie utilisée est suffisamment claire et présentée dans un détail adéquat par rapport à vos besoins ?* »

il est possible de privilégier particulièrement les raisons évoquées aux points (a) et (d) pour expliquer le pourcentage élevé de la réponse négative.

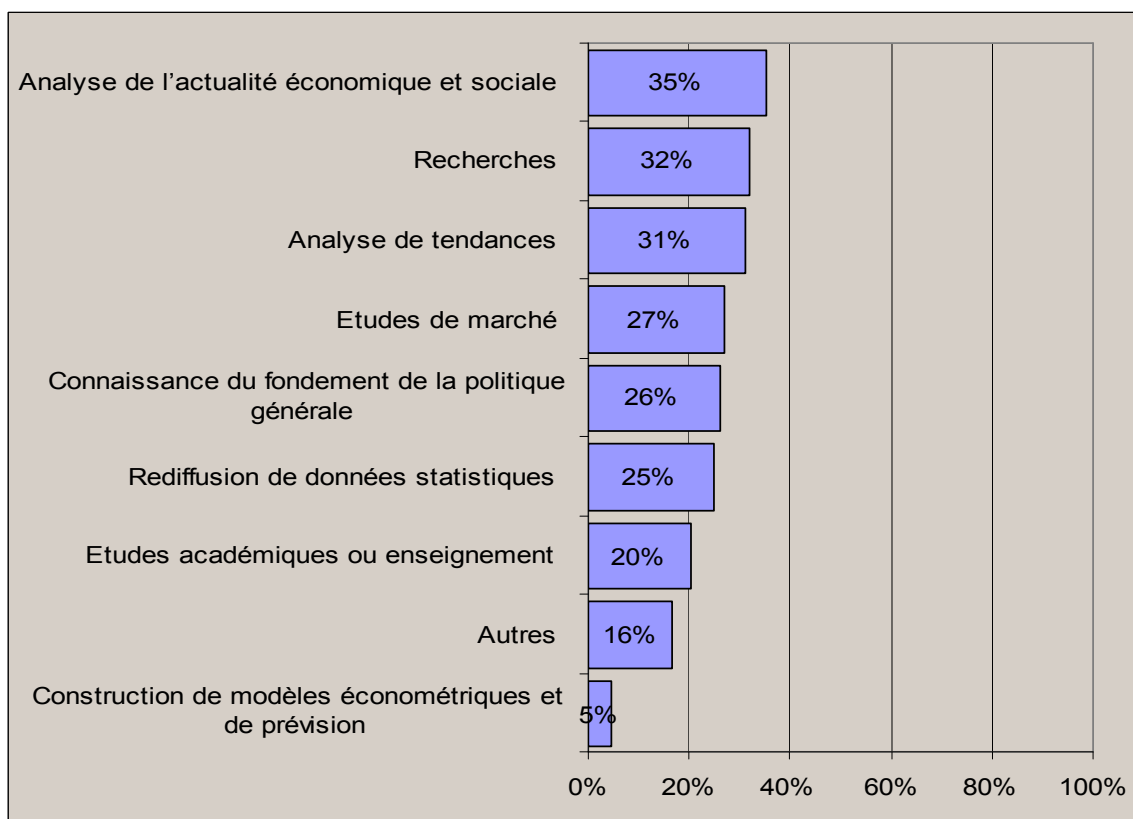
En effet, une grande partie des utilisateurs ayant répondu par un « **non** » à la question 3 (c.-à-d. *non consultation des explications méthodologiques, soit 65%*), ont quand même évoqué qu'il leur était **facile de trouver les informations méthodologiques** et que **l'information concernant la méthodologie utilisée est suffisamment claire (24%)**, ou bien ils ne se sont pas exprimés du tout (37%) !

	Trouve facilement information méthodologique ? Information méthodologique claire ?			
	Oui	Non	Pas d'opinion	
Consulte explications méthodologiques				
Oui	26%	5%	4%	35%
Non	24%	4%	37%	65%
	50%	9%	41%	100%

A première vue, ces réponses sont en contradiction avec le pourcentage élevé de la « *non consultation des explications méthodologiques* » : *comment pourrait-on porter un jugement si on n'a pas consulté ?!*, sauf si on considère que le pourcentage élevé de la *non consultation* s'explique par :

- une connaissance précédemment acquise et que donc ne nécessitant pas une consultation systématique des explications méthodologiques (*aspect information déjà localisée – question 9.6*).
- la confiance suffisante dans la méthodologie appliquée car déjà connue et assimilée (*aspect information suffisamment claire – question 9.7*).
- une manque d'intérêt ou de besoin pour ce type d'information (*aspect pas d'opinion*).

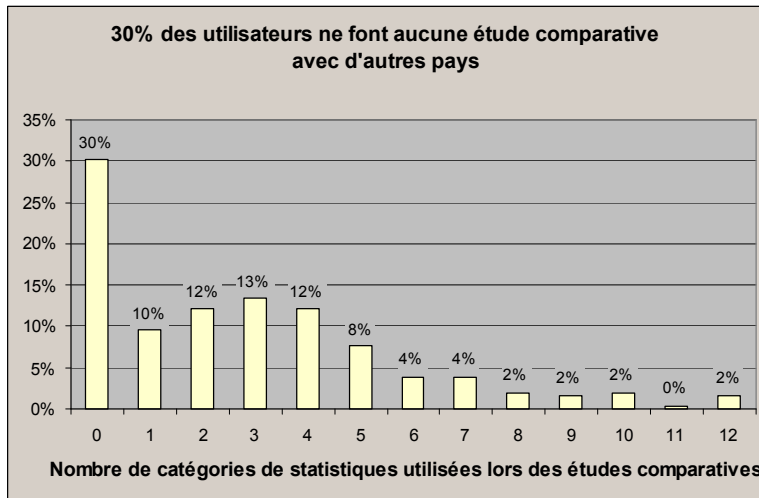
Question 4 : Dans quel(s) but(s) utilisez-vous les statistiques?



Les domaines d'utilisation des statistiques sont assez variés, mais on note surtout : **l'analyse de l'actualité économique et sociale** afin de prendre des décisions à court terme, **les travaux de recherches** et **l'analyse de tendances** afin de formuler des politiques à plus long terme. En ce qui concerne les « autres », il s'agit principalement de : calcul de loyers et salaires, prévisions commerciales et budgétaires, et information générale.

L'utilisation des statistiques dans le but d'**analyse de l'actualité économique** semble être en cohérence avec les catégories de statistiques régulièrement utilisée (cf. question 1), à savoir : **l'emploi et la population** (chômage, Etat civil, mouvements migratoires, etc.), **les prix à la consommation**, **les prévisions économiques** et les statistiques d'**entreprises** (par secteurs d'activité - ex. agriculture, industrie, construction, commerce, etc.).

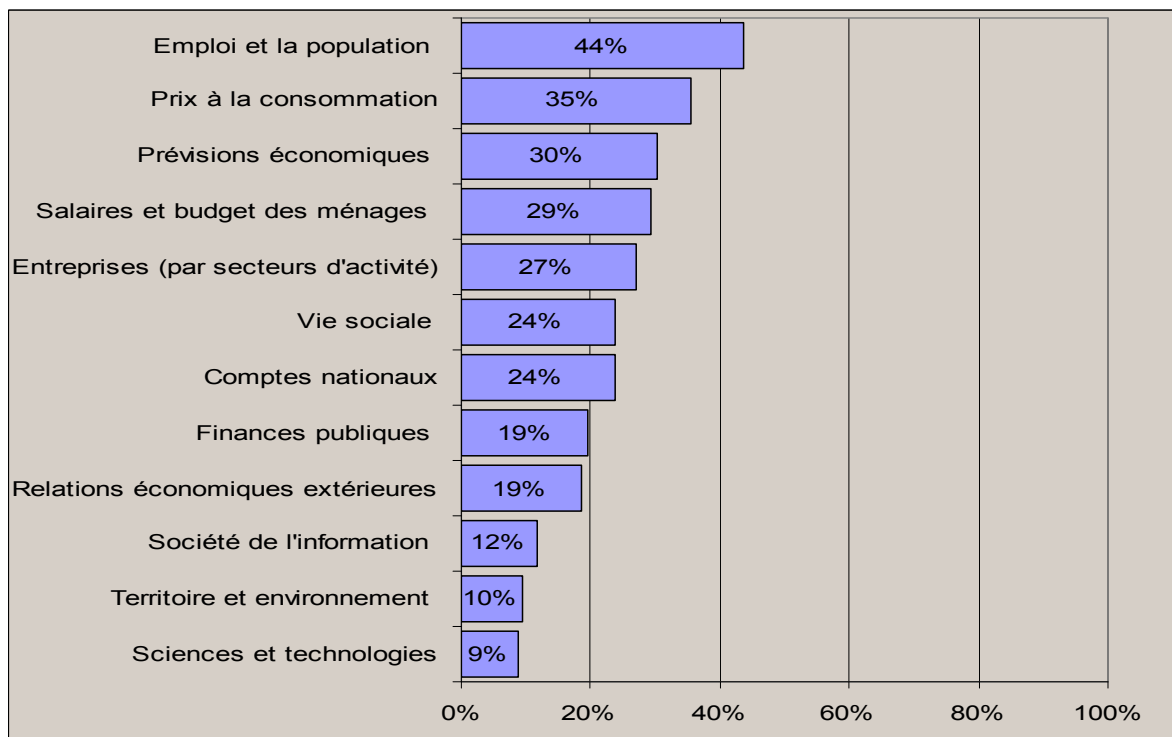
Question 5 : Quelles statistiques utilisez-vous lors d'études comparatives avec d'autres pays ?



Dans l'ensemble, **70% des utilisateurs utilisent les statistiques pour effectuer des comparaisons internationales.**

Ils seraient 55% à utiliser une à cinq catégories de statistiques lors de ces études comparatives.

Les statistiques sur **l'emploi et la population** (chômage, Etat civil, mouvements migratoires, etc.) et celles sur les **prix à la consommation** sont les plus utilisées pour des études comparatives, suivies par les statistiques de **prévisions économiques**, de **salaires et budget des ménages**, et d'**entreprises (par secteurs d'activité)**. Le classement des catégories en tête de la liste reflète une similitude avec les types de statistiques régulièrement utilisées (cf. question 1).

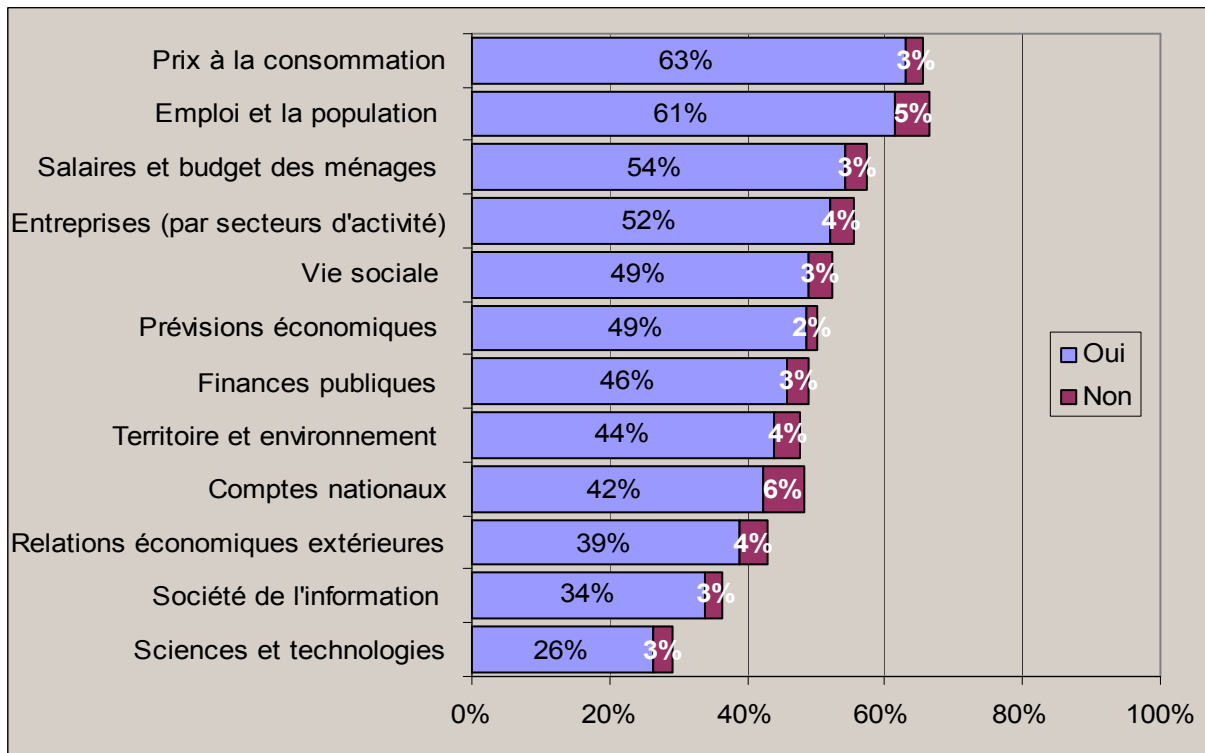


Question 6 : A votre avis, la méthodologie employée pour les statistiques vous paraît-elle compréhensible ?



En général, les utilisateurs ont une opinion assez favorable (48%) quant à la compréhension de la méthodologie employée. Cependant, on note également une part importante d'utilisateurs qui ne s'exprime pas sur ce point (49%).

Une analyse par catégories de statistiques révèle une certaine hétérogénéité dans la perception du niveau de la compréhension de la méthodologie, comme il peut être constaté dans le graphique ci-dessous. "

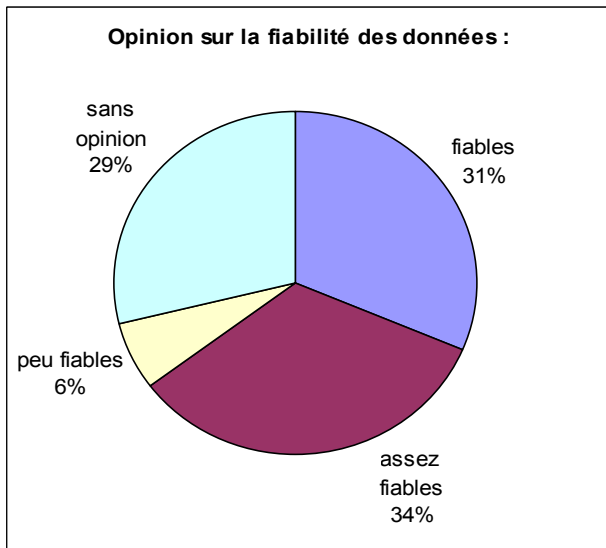


Deux tiers des utilisateurs estiment que la méthodologie employée pour les statistiques de **prix à la consommation** et les des statistiques de **l'emploi et la population** (chômage, Etat civil, mouvements migratoires, etc.) est suffisamment compréhensible.

Environ la moitié des utilisateurs a cette opinion pour les statistiques sur les **salaires et budget des ménages**, d'**entreprises** (par secteurs d'activité - ex. agriculture, industrie, construction, commerce, etc.), la **vie sociale** (santé, accidents, loisirs, enseignement, etc.), et les **prévisions économiques** (PIB, inflation, etc.).

Pour toutes les catégories de statistiques listées, la réponse « non » représente un faible pourcentage. Les statistiques en bas de la liste correspondent d'avantage aux catégories utilisées moins régulièrement - d'où un taux de « sans opinion » plus élevé pour celles-ci.

Question 7 : A votre avis, les statistiques officielles sont-elles : fiables, assez fiables, peu fiables ?

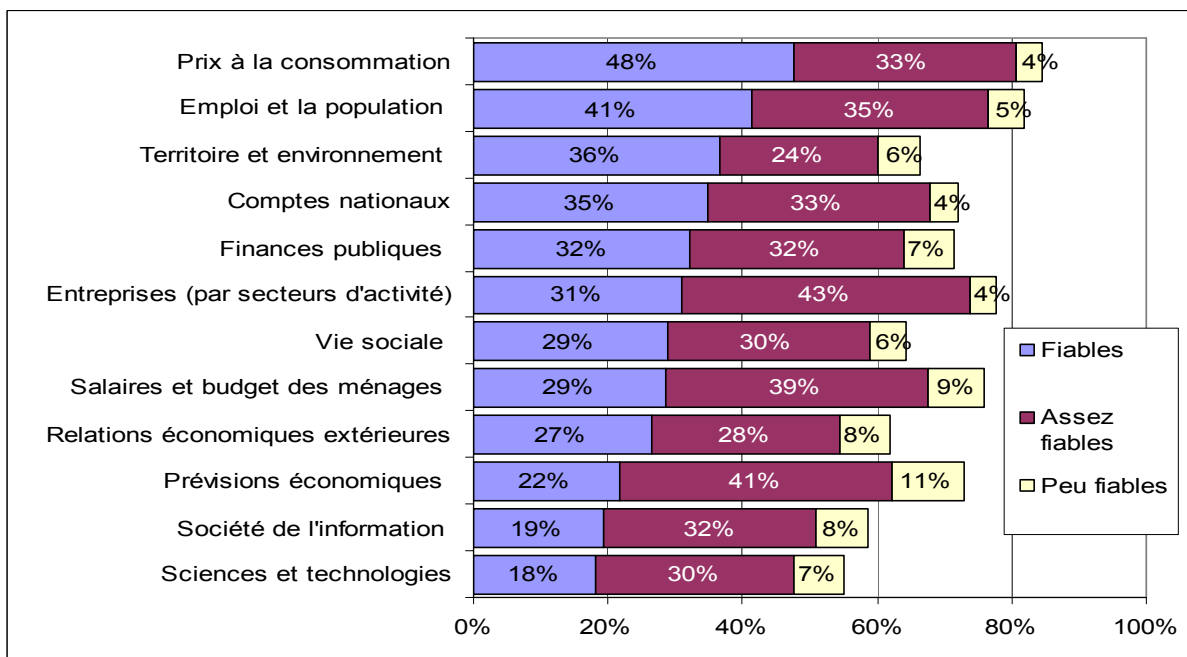


Dans son ensemble, la fiabilité est jugée plutôt **positive** : deux tiers des utilisateurs ont une opinion plutôt favorable sur cette question.

Une analyse par catégories de statistiques révèle cependant que cette perception n'est pas homogène.

La fiabilité est jugée plutôt bonne pour les statistiques de **prix à la consommation**, de **l'emploi et la population** (chômage, état civil, mouvements migratoires, etc.), de **territoire et environnement**, de

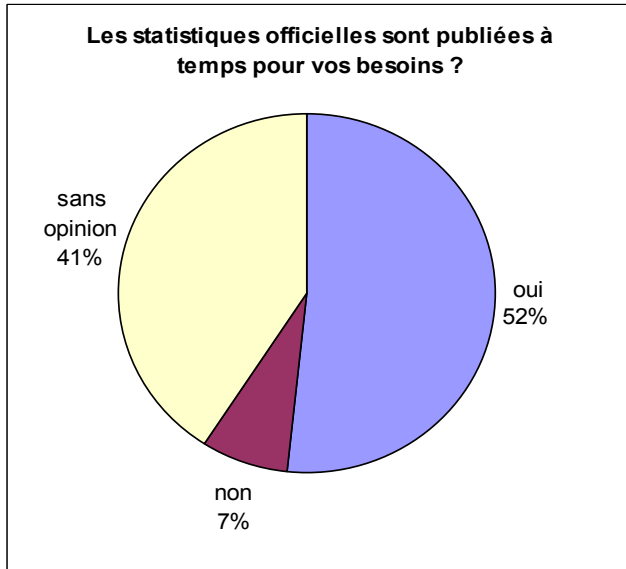
comptes nationaux, et de **finances publiques**.



Pour les autres catégories de statistiques, les utilisateurs ont une opinion plutôt moyenne de leur fiabilité, notamment concernant les statistiques d'**entreprises (par secteurs d'activité)**, de **salaires et budget des ménages**, et de **prévisions économiques**.

Question 8 : Actualité et ponctualité

En général, considérez-vous que les statistiques officielles sont-elles publiées à temps pour vos besoins ?

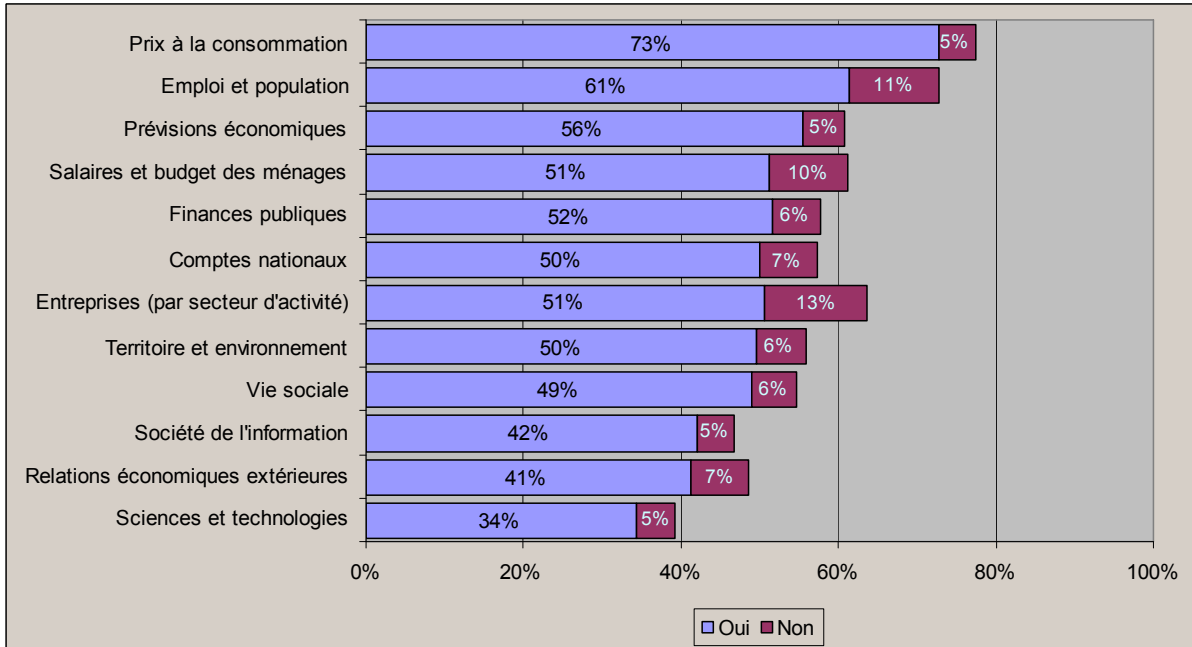


Dans l'ensemble, toutes catégories de statistiques confondues, **52% des utilisateurs ont une opinion favorable des délais de publication.**

Le niveau non négligeable de « sans opinion » exprime probablement une moindre importance à l'égard de la diffusion de certaines statistiques selon un calendrier strict.

En faisant la relation avec les résultats obtenus concernant l'utilisation des statistiques (question 1), le graphique ci-dessous montre que pour les

statistiques qui connaissent une forte utilisation, les délais de publication correspondent aux besoins des utilisateurs.



Cependant, pour chaque catégorie de statistiques un certain nombre d'utilisateurs estime que le calendrier de publication ne correspond pas toujours à leurs besoins. Le top 3 des statistiques pour lesquelles les répondants estiment qu'elles ne sont pas publiées à temps sont :

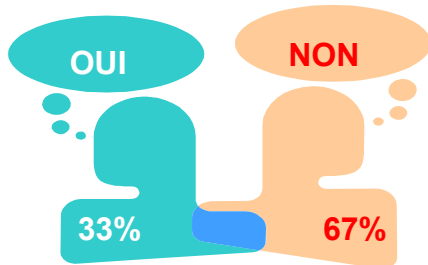
- **Les statistiques d'entreprises** (par secteur d'activité) par 13 % des répondants. Les répondants déplorent la diffusion tardive de ces statistiques par rapport aux évolutions rapides de l'économie et estiment que la parution est trop lente pour une utilisation efficace.
- **Les statistiques concernant l'emploi et la population** par 11 % des répondants. Les commentaires des répondants qui souhaiteraient une publication plus rapide mentionnent une mise à jour plus fréquente des statistiques, mais également une publication plus tôt dans l'année.
- **Les statistiques concernant les salaires et le budget des ménages** par 10 % des répondants. Les répondants demandent une diffusion plus rapide, une mise à jour plus régulière et une publication se rapprochant plus des données internationales (du point de vue de la date de parution).

Pour toutes les autres statistiques ce taux est inférieur à 10%.

Ne perdons cependant pas de vue que le taux de satisfaction des utilisateurs quant à la ponctualité et l'actualité des statistiques officielles est, en général, très bon. Il se situe entre 34% et 50% pour les statistiques moins utilisées et monte jusqu'à 73 % pour les types de statistiques les plus utilisés.

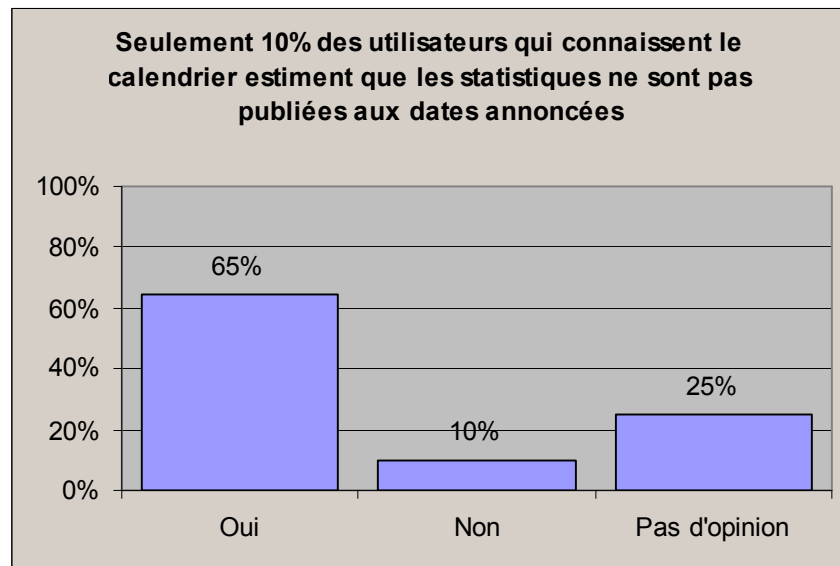
Questions 9 : Pratiques de diffusion

9.1. Connaissez-vous le calendrier de publication des plus importantes statistiques officielles ?



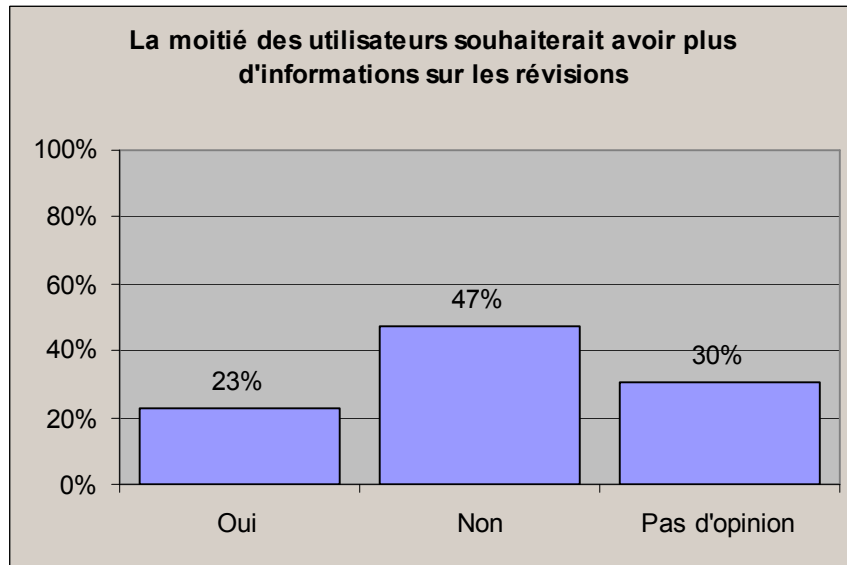
Deux tiers des répondants (67%) **ne sont pas au courant qu'il existe un calendrier de publication** pour les statistiques officielles les plus importantes. Cette constatation peut exprimer un certain besoin de mieux communiquer à nos utilisateurs l'existence même du calendrier et de le mettre plus en évidence sur le portail des statistiques.

9.2. Si « Oui », à votre avis, les statistiques officielles sont-elles publiées aux dates annoncées ?



Parmi les répondants qui connaissent le calendrier de publication, deux tiers estiment que **la publication des statistiques se fait aux dates annoncées**. Ce résultat souligne le principe de ponctualité que le Statec s'engage à respecter. Le grand public estime qu'en général le Statec diffuse ses données selon les dates annoncées. Ceci permet également d'affirmer que la confiance du public dans les annonces de diffusion du Statec n'est pas perturbée.

9.3. Disposez-vous d'informations suffisantes concernant les révisions apportées aux statistiques officielles ?

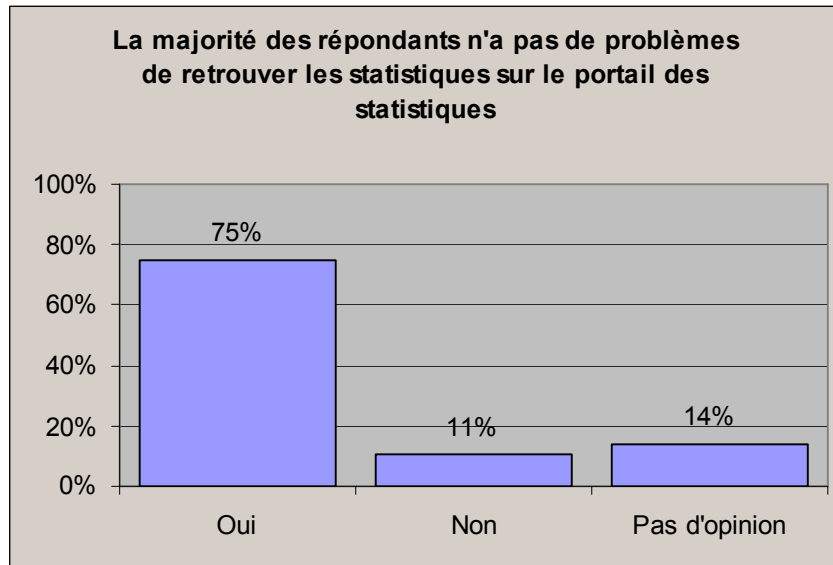


Un tiers des répondants n'a pas d'opinion concernant la communication des révisions apportées aux statistiques officielles – peut-être parce qu'il ne consulte pas régulièrement les statistiques sujettes à des révisions? Néanmoins, presque **la moitié des répondants n'est pas satisfaite avec le niveau d'information disponible concernant les révisions.**

Un quart des répondants est satisfait avec les informations que le Statec met à sa disposition concernant les révisions apportées aux statistiques officielles. Afin d'augmenter ce taux de satisfaction, le Statec devrait envisager de communiquer plus d'informations lorsque les différentes statistiques sont révisées et de prévoir des explications compréhensibles pour le large public.

9.4. Trouvez-vous facilement les statistiques officielles :

a) sur le Portail des statistiques au Luxembourg (www.statistiques.lu) ?



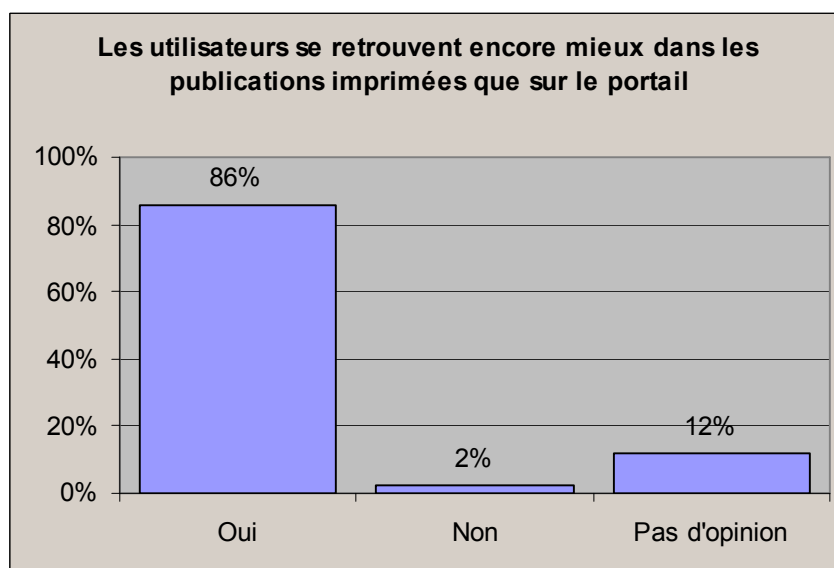
Une grande majorité de répondants se retrouve facilement sur le portail des statistiques et indique ne pas avoir de problèmes pour retrouver les statistiques recherchées. Mais il ne faut pas négliger la minorité de 11 % qui exprime qu'elle a des difficultés à se retrouver sur le portail. Parmi celle-ci les commentaires suivants ont été exprimés :

- « Parfois je me perds dans les types de publication »
- « La structure du site est compliquée »
- « Le site n'est pas assez ergonomique, du point de vue affichage, structuration »
- « La navigation pose problème, car il y a beaucoup trop de rubriques différentes »

La structure du portail des statistiques pourrait éventuellement faire l'objet d'une révision, tout en sachant que le Statec est soumis à une charte du gouvernement en ce qui concerne les sites publics.

9.4. Trouvez-vous facilement les statistiques officielles :

b) dans les publications imprimées du STATEC ?



Les répondants sont plus à l'aise lors de la consultation des publications imprimées du Statec. Une minorité négligeable de 2% indique avoir des problèmes.

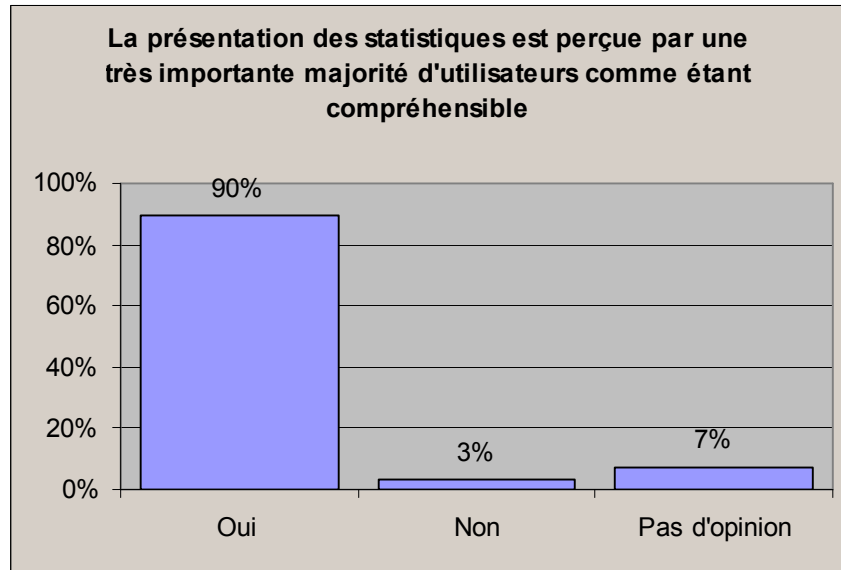
Les suggestions de répondants étaient les suivantes :

- proposer un index régulier de toutes les publications du Statec sous forme d'inventaire annuel,
- négliger les publications imprimées, car le canal de diffusion du portail et les demandes directes auprès du Statec suffisent comme source d'information.

Il serait peut-être intéressant de publier annuellement un catalogue des publications imprimés qui sont à disposition du public.

Une autre remarque qui vaut pour toutes les publications du Statec - que ce soit sous forme informatique ou traditionnelle - concerne le niveau d'agrégation des statistiques. Différents utilisateurs aimeraient pouvoir disposer de données sectorielles, voir communales.

9.5. Est-ce que les statistiques sont présentées d'une façon compréhensible?

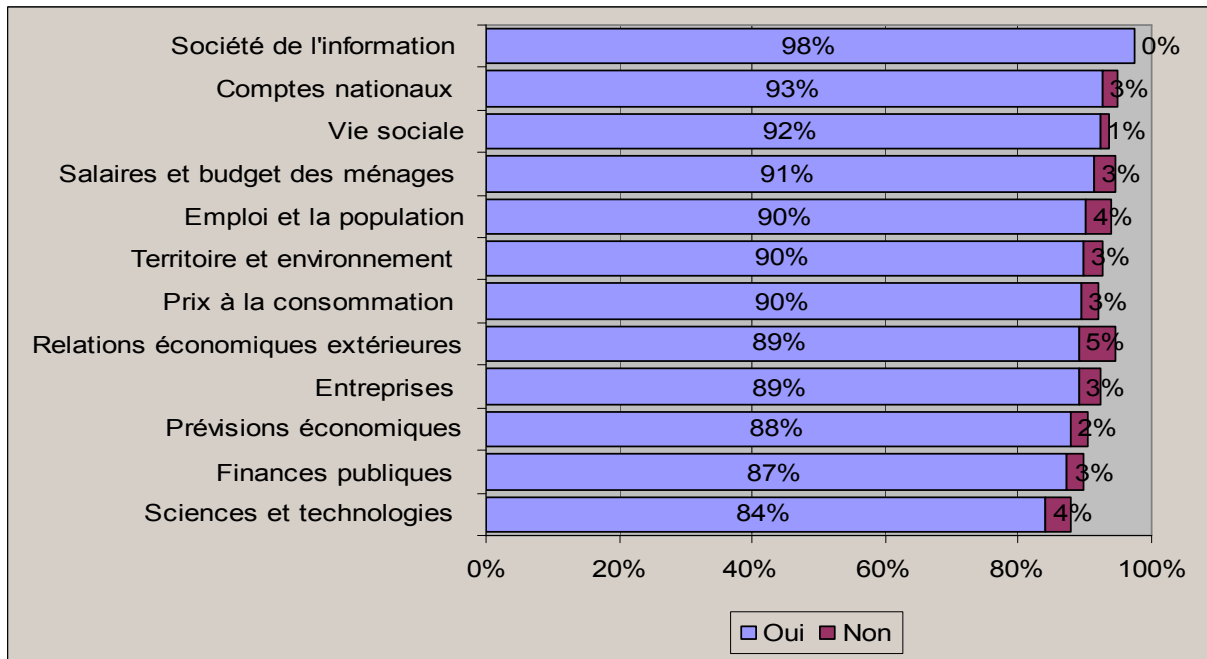


D'après 90% des répondants, **les statistiques officielles sont présentées de façon compréhensible**. Au premier abord, il ne semble donc pas nécessaire d'expliquer davantage les statistiques diffusées.

Les 3% des répondants qui ont révélé un besoin imminent de clarification des statistiques consultées, ont exprimé les remarques suivantes:

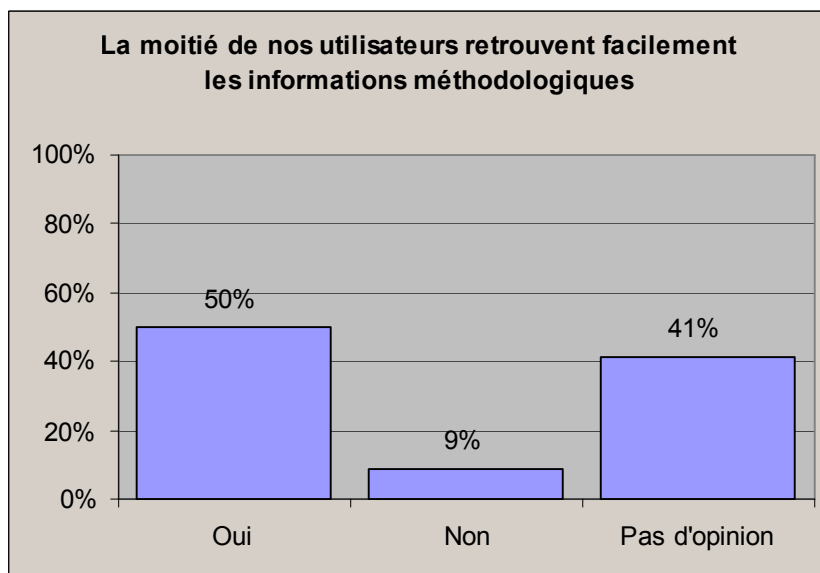
- « Un besoin de clarification pour différentes statistiques ou variables. »
- « Plus d'explications quant aux statistiques de l'emploi (résidents versus frontaliers) »
- « Différentes statistiques sont présentées de façon trop compliquée ou trop spécialisée ».

En croisant les réponses des questions 9.5. (présentation compréhensible) et 1 (utilisation des statistiques) on peut dresser le graphique suivant :



Ce graphique indique des taux de satisfaction élevés en matière de présentation compréhensible des statistiques et ceci pour tout type de statistique produite.

9.6. Trouvez-vous facilement les informations méthodologiques sous-entendues (notes explicatives, descriptions méthodologiques, références des concepts, classifications, pratique statistique) ?



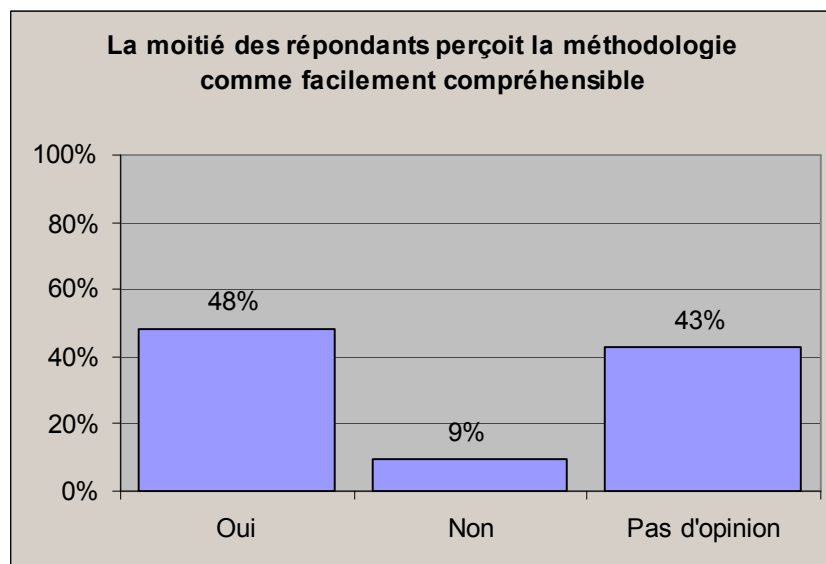
La moitié des répondants trouve facilement les informations méthodologiques. Le taux de non réponse à cette question a été relativement élevé (41%), ce qui indique qu'un **grand nombre d'utilisateurs n'est pas intéressé aux informations méthodologiques** traduisant une manque d'intérêt ou de besoin pour ce type d'information. Toujours est-il qu'une minorité de 9% n'est pas en mesure de trouver (ou de comprendre) la méthodologie sous-jacente des différentes statistiques.

Les commentaires exprimés soulignent ces constats:

- « En existe-t-il ? »
- « Pas trouvée »
- « Placée trop loin »

Après analyse du portail, il a été constaté qu'il n'y a pas de lien direct des statistiques vers la méthodologie employée pour établir ces statistiques. La méthodologie se trouve sur le site du Statec, sans lien direct avec le portail des statistiques. Il serait intéressant d'avoir un lien interactif entre la page qui comprend les statistiques et celle qui contient la méthodologie relative à l'établissement de la statistique correspondante.

9.7. Est-ce que l'information concernant la méthodologie utilisée est suffisamment claire et présentée dans un détail adéquat par rapport à vos besoins ?

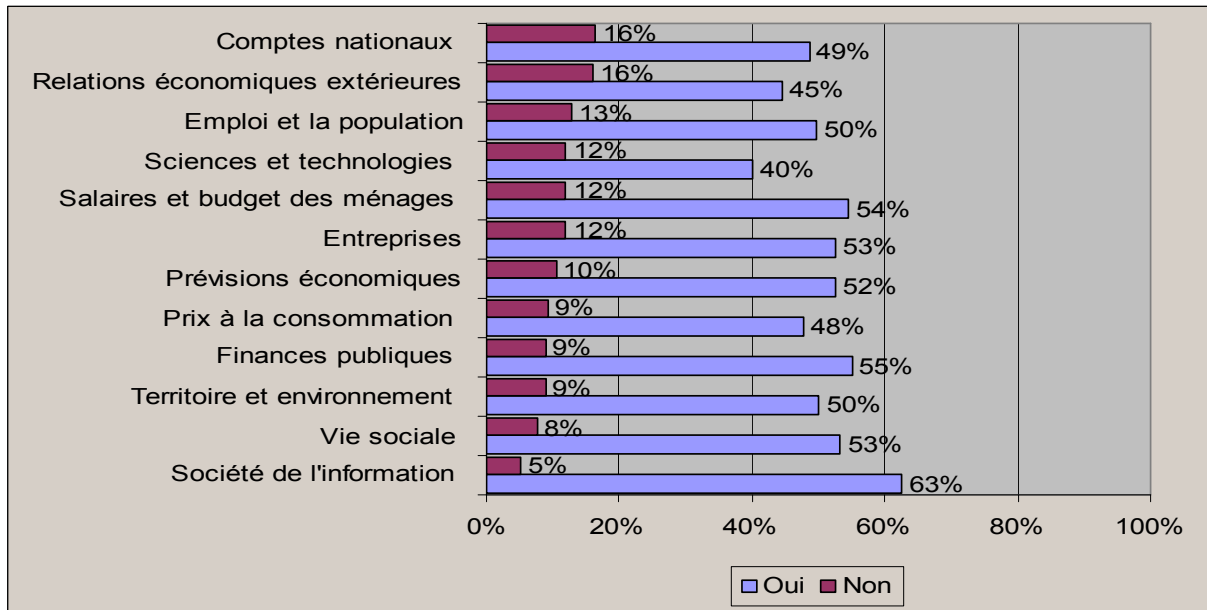


La moitié des répondants n'a à priori pas de difficultés à comprendre les informations méthodologiques fournies. Le taux de non réponse à cette question a également été relativement élevé (43%), ce qui indique qu'un grand nombre d'utilisateurs ne consulte pas ces informations méthodologiques (cf. question précédente).

Toujours est-il qu'une minorité de 9% a des problèmes de comprendre la méthodologie sous-jacente des différentes statistiques : Les commentaires exprimés soulignent ces constats :

- « La méthodologie est « archi- » complexe. »
- « Trop détaillée, trop compliquée, trop difficile.. : »

En croisant les réponses des questions 9.7. (méthodologie claire) et 1 (utilisation des statistiques) on peut dresser le graphique suivant :

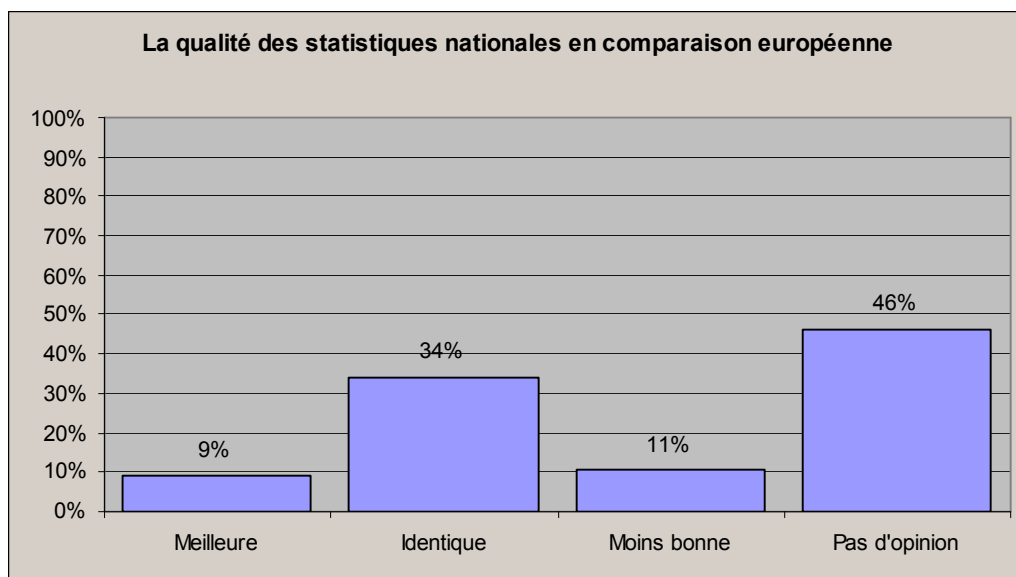


La méthodologie concernant les comptes nationaux et les relations économiques extérieures sont perçues par 16% des répondants comme n'étant pas suffisamment claire et présentée dans un détail inadéquat par rapport aux besoins des répondants.

Le Statec pourrait mettre à disposition du public des explications méthodologiques « simples » - tel que par une brochure pédagogique qui ne se perdrait pas dans des détails trop techniques.

Questions 10 : Evaluation générale

10.1. Comment jugez-vous la qualité des statistiques officielles du Luxembourg en comparaison avec celle d'autres pays européens ?

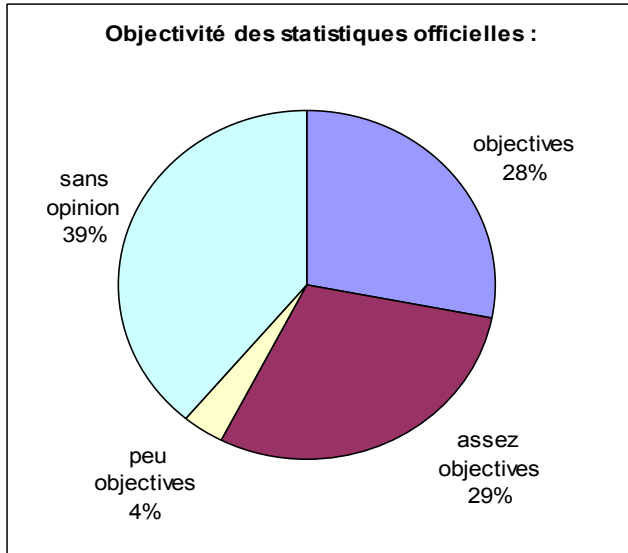


Presque la moitié des répondants n'a pas d'opinion quant à la comparaison de la qualité des statistiques luxembourgeoises par rapport aux statistiques des autres pays européens.

Les résultats à la question 5 « Quels types de statistiques utilisez- vous lors d'étude comparatives avec d'autres pays ? » révèlent que 30% des utilisateurs n'utilisent pas les statistiques pour effectuer des comparaisons internationales, et que 22% utilisent une à deux catégories de statistiques lors de ces études comparatives. Ceci semble expliquer qu'une partie importante des répondants (46%) ne peut pas se forger une opinion sur la qualité des statistiques en comparaison avec celles d'autres pays, tout simplement parce qu'ils ne sont pas réellement concernés.

La qualité des statistiques officielles n'est perçue par un tiers des répondants, ni comme étant meilleure, ni comme étant moins bonne de celles publiées par les autres pays européens. Les réponses révèlent cependant que le jugement en faveur des statistiques officielles du Luxembourg est moins élevée que le jugement négatif.

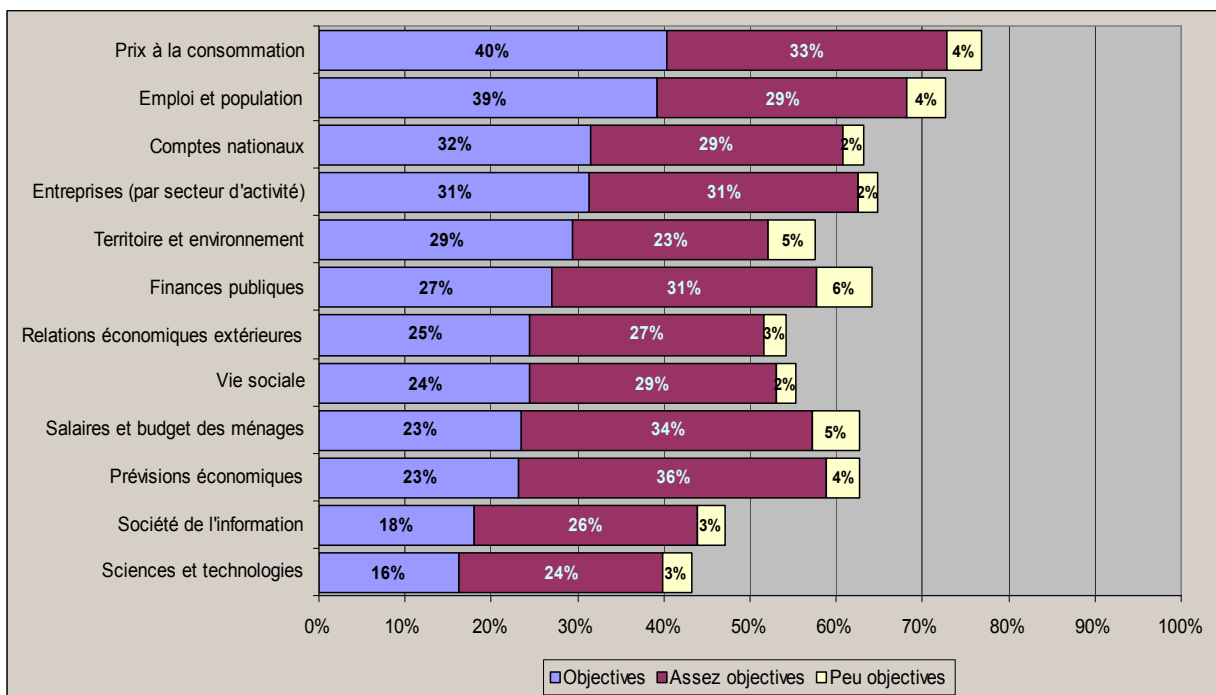
10.2. Comment considérez-vous l'objectivité des statistiques officielles du Luxembourg ?



A première vue, **l'objectivité des statistiques officielles du Luxembourg ne semble pas être remise en question par les utilisateurs**, l'option de réponse « peu objective » ne représente que 4 % du total des réponses.

Néanmoins, le taux de non réponse de 39 % ne doit pas être négligé. Il faut se poser la question pourquoi plus d'un tiers des utilisateurs ne peut pas se faire une opinion sur l'objectivité.

Le détail par catégories de statistiques est présenté ci-dessous :



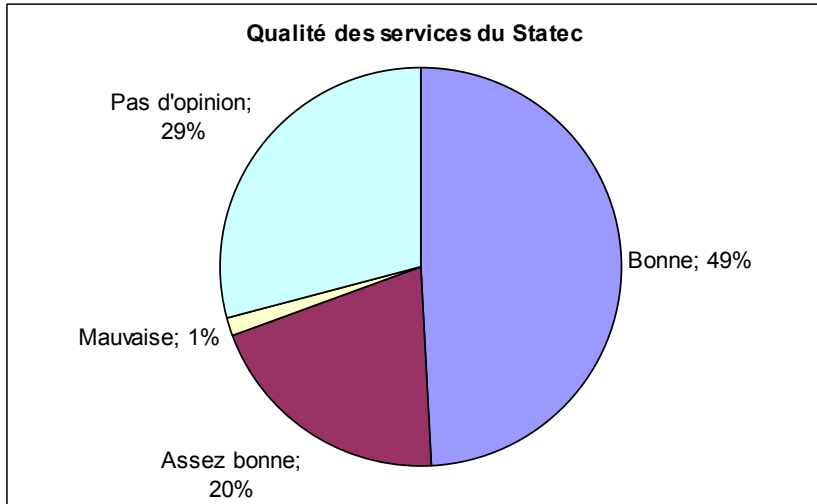
Le taux des réponses négatives se situe entre 2 % et 6 %. Les statistiques qui connaissent les taux les plus élevés sont celles relatives aux finances publiques, au territoire et l'environnement et aux salaires et budget des ménages.

Le meilleur taux d'objectivité est attribué au prix à la consommation et aux statistiques d'emploi et de population (malgré la polémique des chiffres divergents du

Statec et de la ville de Luxembourg en matière d'habitants de la ville), suivis par les comptes nationaux et les statistiques d'entreprises (par secteur d'activité).

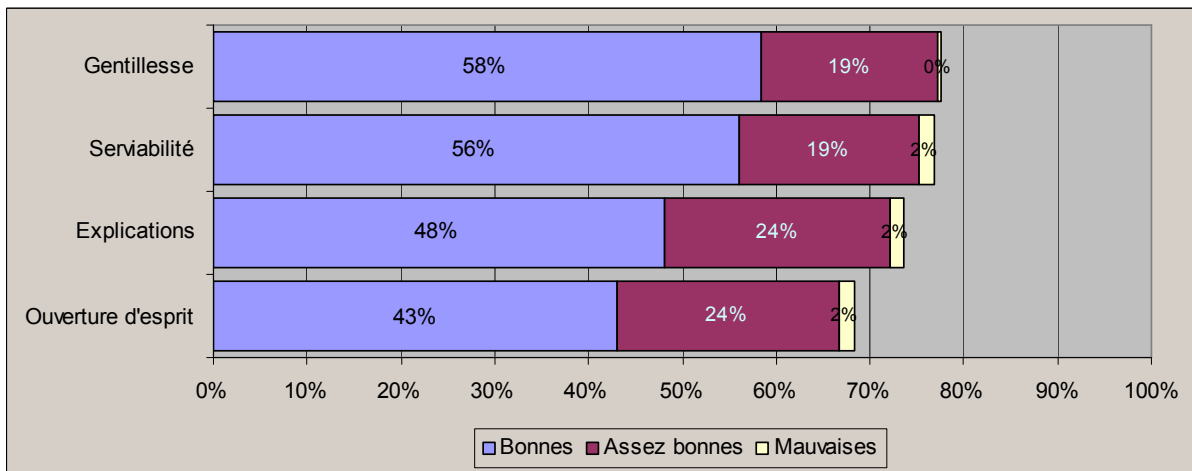
Le Statec se situe plutôt bien par rapport au principe d'objectivité et d'impartialité des statistiques. Les utilisateurs ne remettent pas en question l'objectivité des statistiques ou l'impartialité du Statec.

10.3. Comment évaluez-vous de manière générale la qualité des services fournis par les agents du STATEC ?



La majeure partie des répondants évalue la **qualité des services fournis par les agents du Statec comme étant bonne ou assez bonne**. Un tiers des répondants n'a pas d'opinion concernant la qualité des services, étant donné qu'il n'a pas de contact direct avec les agents du Statec.

La qualité des services fournis par les agents du Statec a été subdivisée en quatre critères, à savoir, la gentillesse, la serviabilité, les explications et l'ouverture d'esprit.



La gentillesse des agents du Statec est perçue comme bonne ou assez bonne. Aucun des répondants ne semble avoir eu une mauvaise impression / un contact désagréable avec un ou des agents du Statec.

Les agents du Statec sont également perçus comme étant serviables, la majorité des répondants est satisfaite de la manière dont elle a été « servie » par les agents du Statec.

Les explications fournies par les agents sont considérés comme étant bonnes ou assez bonnes. Le taux de réponses de ceux qui n'ont pas répondu à la question peut être dû au fait qu'ils n'ont pas eu besoin d'explications approfondies.

Ce taux de « non-réponse » s'accroît davantage pour le quatrième critère, celui de l'ouverture d'esprit, qui est à vrai dire un caractère difficilement appréciable, en dépit du fait que les contacts entre agents et répondants ne sont souvent pas assez profonds pour pouvoir estimer l'ouverture d'esprit.

Annexe 2

STATEC : Questionnaire concernant l'utilisation de statistiques officielles

Section A : Informations générales sur l'utilisation de statistiques officielles du Luxembourg.

1. Quelles statistiques officielles utilisez-vous régulièrement ?

1. Comptes nationaux
2. Prix à la consommation
3. Finances publiques
4. Emploi et la population (Chômage, Etat civil, Mouvements migratoires, etc.)
5. Relations économiques extérieures (Commerce extérieur, Balance de paiements, IDE).....
6. Entreprises (par secteurs d'activité - ex. agriculture, industrie, construction, commerce, etc.)
7. Salaires et budget des ménages
8. Territoire et environnement
9. Sciences et technologies (R&D, Brevets, Innovations)
10. Société de l'information
11. Prévisions économiques (PIB, Inflation, etc.)
12. Vie sociale (Santé, accidents, Loisirs, Enseignement, etc.)
13. Autres (*veuillez spécifier*) :

2. Quelles sources statistiques consultez-vous?

1. Communiqués de presse du STATEC
Publications du STATEC :
 2. a) Sur le site Internet (portail des statistiques)
 3. b) Publications imprimées
4. Sur demande auprès du STATEC
5. Rapports et analyses provenant du secteur privé
6. Publications et/ou sites Internet d'Institutions Européennes (p.ex. Eurostat)
7. Publications et/ou sites Internet d'Organisations Internationales (p.ex. OECD, IMF, UN)
8. Médias (presse, radio, télévision)
9. Autres sources (*veuillez spécifier*) :

3. Est-ce que vous consultez les explications méthodologiques publiées par le STATEC pour vous informer sur les méthodes utilisées par le STATEC pour établir les statistiques ?

Oui Non

4. Dans quel(s) but(s) utilisez-vous les statistiques ?

1. Analyse de l'actualité économique et sociale afin de prendre des décisions à court terme
2. Analyse de tendances afin de formuler des politiques à plus long terme
3. Etudes de marché
4. Construction de modèles économétriques et de prévision
5. Recherches
6. Connaissance du fondement de la politique générale
7. Rediffusion de données statistiques
8. Etudes académiques ou enseignement
9. Autres (*veuillez spécifier*) :

5. Quelles statistiques utilisez-vous lors d'études comparatives avec d'autres pays ?

- | | | |
|-----|---|--------------------------|
| 1. | Comptes nationaux | <input type="checkbox"/> |
| 2. | Prix à la consommation | <input type="checkbox"/> |
| 3. | Finances publiques | <input type="checkbox"/> |
| 4. | Emploi et la population (Chômage, Etat civil, Mouvements migratoires, etc.) | <input type="checkbox"/> |
| 5. | Relations économiques extérieures (Commerce extérieur, Balance de paiements, IDE)..... | <input type="checkbox"/> |
| 6. | Entreprises (par secteurs d'activité - ex. agriculture, industrie, construction, commerce, etc.)..... | <input type="checkbox"/> |
| 7. | Salaires et budget des ménages | <input type="checkbox"/> |
| 8. | Territoire et environnement | <input type="checkbox"/> |
| 9. | Sciences et technologies (R&D, Brevets, Innovations) | <input type="checkbox"/> |
| 10. | Société de l'information | <input type="checkbox"/> |
| 11. | Prévisions économiques (PIB, Inflation, etc.) | <input type="checkbox"/> |
| 12. | Vie sociale (Santé, accidents, Loisirs, Enseignement, etc.) | <input type="checkbox"/> |
| 13. | Autres (veuillez spécifier) : _____ | <input type="checkbox"/> |

Section B : Informations concernant la qualité des statistiques officielles du Luxembourg

6. Compréhension de la méthodologie

6.1. A votre avis, la méthodologie employée pour les statistiques vous paraît-elle compréhensible?

- | | Oui | Non | si non, pourquoi | Pas d'opinion |
|--|--------------------------|--------------------------|------------------|--------------------------|
| 1. Comptes nationaux | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> |
| 2. Prix à la consommation | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> |
| 3. Finances publiques | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> |
| 4. Emploi et la population | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> |
| 5. Relations économiques extérieures | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> |
| 6. Entreprises (par secteurs d'activité) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> |
| 7. Salaires et budget des ménages | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> |
| 8. Territoire et environnement | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> |
| 9. Sciences et technologies | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> |
| 10. Société de l'information | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> |
| 11. Prévisions économiques | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> |
| 12. Vie sociale | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> |
| 13. Autres _____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> |

7. Fiabilité des données

7.1. A votre avis, les statistiques officielles sont-elles :

- | | Fiables | Assez fiables | Peu fiables | Pas d'opinion |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. Comptes nationaux | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Prix à la consommation | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Finances publiques | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. Emploi et la population | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. Relations économiques extérieures | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. Entreprises (par secteurs d'activité) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. Salaires et budget des ménages | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. Territoire et environnement | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. Sciences et technologies | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. Société de l'information | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11. Prévisions économiques | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12. Vie sociale | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13. Autres _____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

8. Actualité et ponctualité

8.1. En général, considérez-vous que les statistiques officielles sont publiées à temps pour vos besoins ?

	Oui	Non	si non, pourquoi	Pas d'opinion
14. Comptes nationaux	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Prix à la consommation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Finances publiques	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Emploi et la population	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. Relations économiques extérieures	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. Entreprises (par secteurs d'activité).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. Salaires et budget des ménages	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. Territoire et environnement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. Sciences et technologies	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23. Société de l'information	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. Prévisions économiques	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25. Vie sociale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26. Autres _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9. Pratiques de diffusion

9.1. Connaissez-vous le calendrier de publication des plus importantes statistiques officielles ?

Oui Non

9.2. Si Oui, à votre avis, les statistiques officielles sont-elles publiées aux dates annoncées ?

Oui Non Pas d'opinion

9.3. Disposez-vous d'informations suffisantes concernant les révisions apportées aux statistiques officielles ?

Oui Non Pas important

9.4. Trouvez-vous facilement les statistiques officielles :

a) Sur le Portail des statistiques au Luxembourg (www.statistiques.lu) ?

Oui Non si non, pourquoiPas d'opinion

b) Dans les publications imprimées du STATEC ?

Oui Non si non, pourquoiPas d'opinion

9.5. Est-ce que les statistiques sont présentées d'une façon compréhensible?

Oui Non si non, pourquoiPas d'opinion

9.6. Trouvez-vous facilement les informations méthodologiques sous-entendues (notes explicatives, descriptions méthodologiques, références des concepts, classifications, pratique statistique) ?

Oui Non si non, pourquoiPas d'opinion

9.7. Est-ce que l'information concernant la méthodologie utilisée est suffisamment claire et présentée dans un détail adéquat par rapport à vos besoins ?

Oui Non si non, pourquoiPas d'opinion

10. Evaluation générale

10.1. Comment jugez-vous la qualité des statistiques officielles du Luxembourg en comparaison avec celle d'autres pays européens ?

Meilleure Identique Moins bonne Pas d'opinion

10.2. Comment considérez-vous l'objectivité des statistiques officielles du Luxembourg ?

	Objectives	Assez objectives	Peu objectives	Pas d'opinion
1. Comptes nationaux	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Prix à la consommation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Finances publiques	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Emploi et la population	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Relations économiques extérieures	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Entreprises (par secteurs d'activité).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Salaires et budget des ménages	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Territoire et environnement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Sciences et technologies	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Société de l'information	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Prévisions économiques	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Vie sociale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Autres _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10.3. Comment évaluez-vous de manière générale la qualité des services fournis par les agents du STATEC ?

	Bonnes	Assez bonnes	Mauvaises	Pas d'opinion
1. Gentillesse.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Serviabilité.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Explications	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Ouverture d'esprit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10.4. Commentaires supplémentaires, y inclus des domaines pour lesquels vous pouvez penser à des actions d'améliorations (veuillez spécifier les données auxquelles se réfèrent vos commentaires) :

.....

Veuillez éventuellement indiquer le nom de votre organisation :

Merci pour votre participation !