

L'enquête de satisfaction des utilisateurs du STATEC de 2010:

Auteur: Patricia
GONZALEZ,
Déléguée à la Qualité,
STATEC

Le STATEC vu de l'extérieur

Introduction

Objectif de l'enquête

Les enquêtes sur la satisfaction visent à recueillir l'opinion du public sur la qualité, la pertinence et l'accessibilité des données statistiques. Elles sont réalisées dans le cadre de l'implémentation du Code de bonnes pratiques de la statistique européenne dont le principe 11 prévoit des enquêtes examinant e.a. si les statistiques disponibles correspondent aux besoins des utilisateurs.

L'enquête de satisfaction réalisée en 2010 comprenait un volet portant sur la satisfaction :

- des participants aux enquêtes du STATEC menées en 2009 et
- des utilisateurs des services d'informations fournis par le STATEC.

L'enquête a aussi essayé d'évaluer le niveau de notoriété du STATEC. Ces quatre aspects permettent d'apprécier l'image du STATEC que se font les déclarants et les utilisateurs de données statistiques.

1. Satisfaction des participants aux enquêtes de 2009

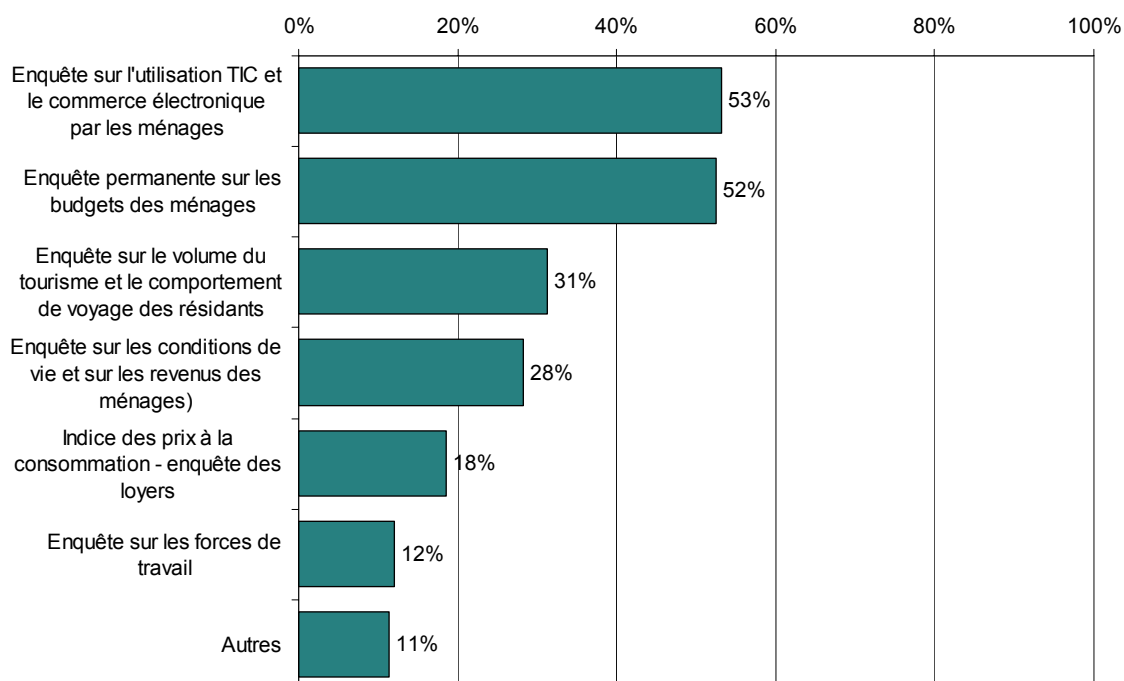
En 2009 le STATEC a réalisé les enquêtes suivantes auprès des ménages :

- Enquête permanente sur le budget des ménages ;
- Enquête sur l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) et le commerce électronique par les ménages et les particuliers) ;
- Enquête sur le volume du tourisme et le comportement de voyage des résidents ;
- Indice des prix à la consommation / enquête des loyers ;
- Enquête sur les conditions de vie et sur les revenus des ménages (EU-SILC-Statistics on Income and Living Conditions) ;
- Enquête sur les forces de travail.

Le STATEC voulait recueillir les réactions des personnes ayant participé à une ou plusieurs enquêtes et demander leur avis sur le bon déroulement des enquêtes. Les enquêtes ont été réalisées sur le terrain par le STATEC et d'autres acteurs comme par exemple le CEPS ou TNS-ILRES.

La première question identifiait les 265 personnes ayant participé à au moins une enquête parmi un total de 608 personnes interrogées.

Graphique 1.1 : Participation aux enquêtes en 2009



Plus de la moitié des personnes retenues dans l'échantillon ont participé à l'enquête sur l'utilisation des TIC et le commerce électronique et à l'enquête sur les budgets des ménages.

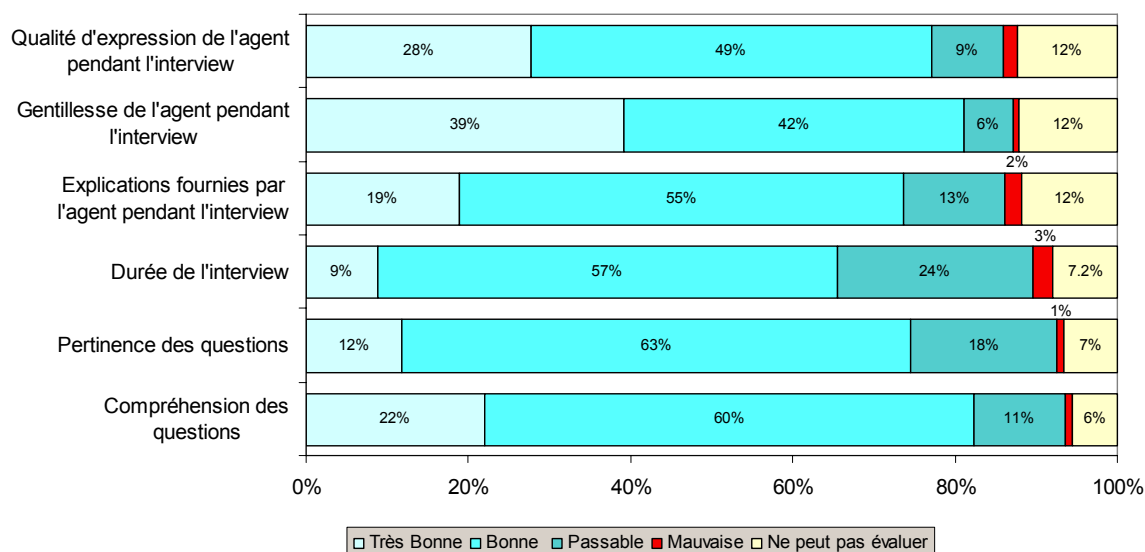
Deux personnes ont précisé avoir participé à des enquêtes « entreprises » du STATEC à savoir : « Statistique mensuelle de l'activité dans la construction » et « Enquête sur l'utilisation des TIC et le commerce électronique par les entreprises et le secteur financier ».

Parmi les 11% des répondants qui ont coché « Autres », la majorité a mentionné des enquêtes organisées par TNS-ILRES, comme par exemple des enquêtes sur les banques, les élections en 2009, les produits de consommation, les ONG etc. – donc en général des enquêtes particulières ne concernant pas le STATEC. Etant hors champ, on n'a pas tenu compte des réponses fournies par ces personnes.

La deuxième question servait à évaluer la satisfaction des personnes ayant participé à une enquête en termes de qualité d'expression, de gentillesse, d'explications fournies, de durée, de pertinence et de compréhension des questions.

Les résultats globaux, toutes enquêtes confondues, se présentent comme suit :

Graphique 1.2 : Satisfaction par rapport aux enquêtes menées par le STATEC en 2009



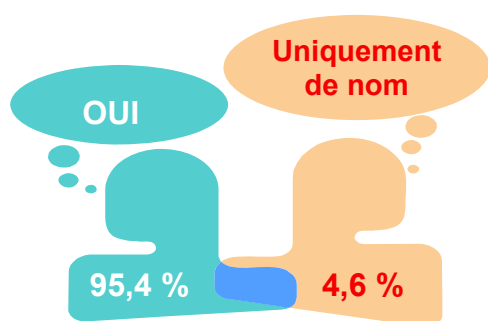
La plupart des participants sont satisfaits des agents du STATEC et des autres instituts ayant conduit l'enquête, tant en matière de qualité d'expression qu'en prévenance. La pertinence et la compréhension des questions ne semblent pas poser beaucoup de problèmes. Il y a une très faible minorité mécontente des explications fournies pendant l'interview et de la durée de l'interview.

On pu recueillir les recommandations suivantes :

- Des fois ce serait utile de disposer d'une définition écrite (succincte) des questions (ce qui est inclus, ce qui est exclus)
- Veiller à bien exprimer l'idée principale
- Ne pas formuler de longues questions – soigner la formulation de manière à faciliter la compréhension
- Rester court, précis, prégnant
- Prédire la durée de l'interview de façon réaliste.
- Veiller à ce que la durée réelle de l'interview corresponde à la durée annoncée
- Eviter les questions redondantes

A travers les recommandations, il s'est avéré que beaucoup d'utilisateurs préfèrent les enquêtes par Internet aux enquêtes par téléphone ou sur support papier étant donné que le support Internet accorde plus de temps pour lire les questions et réfléchir aux réponses possibles.

2. Evaluation du niveau de notoriété du STATEC



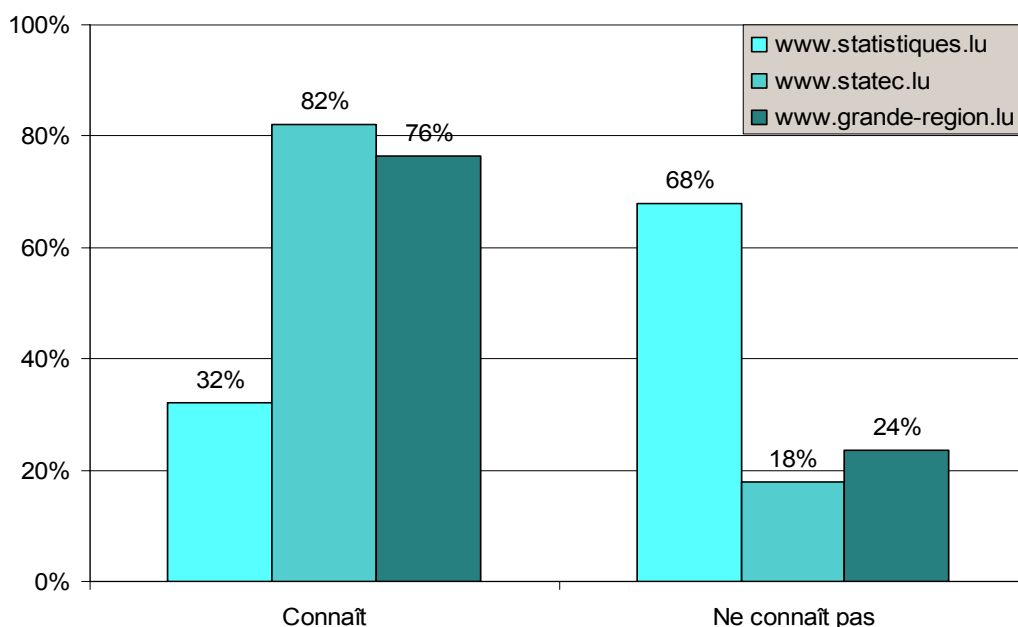
L'enquête de satisfaction a révélé que 95,4% des participants connaissent le STATEC. Seulement 4,6% ont indiqué qu'ils ne le connaissent que de nom.

On peut encore évaluer cette notoriété à l'aide de la connaissance des trois sites Internet :

- www.statec.lu - site de présentation du STATEC,
- www.statistiques.lu - Portail des statistiques du Luxembourg et
- www.grande-region.lu - Portail statistique grand-régional réservé à la coopération statistique transfrontalière des régions de Sarre, Lorraine, Luxembourg, Rhénanie-Palatinat et Wallonie,

ou encore par la connaissance des publications du STATEC. Rappelons que celles-ci peuvent être téléchargées par Internet ou être commandées sur support papier.

Graphique 2.1 : Connaissance des trois sites Internet



Le Portail des statistiques a comme objectif de rendre accessibles en ligne des informations statistiques en offrant aux utilisateurs des fonctionnalités de présentation étendues. Les informations statistiques sont organisées par thème (territoire et environnement, population et emploi, entreprises, économie et finances, vie sociale) et sujet à l'intérieur des thèmes.

On est frappé de constater que le Portail des statistiques n'est connu que par un tiers (32%) des personnes interrogées. Certes ce résultat est un peu décevant, mais il ne faut pas oublier qu'au moment de l'enquête il y avait des liens directs entre le site de présentation du STATEC et le Portail des statistiques. Ainsi, la plupart des utilisateurs ne remarquaient pas qu'ils étaient redirigés vers le Portail des statistiques, lorsqu'ils sélectionnaient une

rubrique ou un thème sur le site du STATEC. Dans le cadre d'un projet initié par l'Etat, la création du Portail des statistiques avait pour but de regrouper et d'unifier des statistiques des principaux producteurs de statistiques officielles.

Conformément à la politique de l'Etat en matière d'Internet, le site du STATEC et le Portail des statistiques ont fusionné afin d'éviter les ambiguïtés et les confusions ayant pu surgir.

Le site de présentation du STATEC contenait au moment de l'enquête :

- des informations sur l'organisation et le fonctionnement du STATEC (mission, législation, organigramme, vacances de postes) ;
- des informations pour les déclarants (modes d'emploi, questionnaires, explications) ;
- un espace réservé à la presse (dossiers de presse, informations sur les conférences de presse) ;
- des repères bibliographiques concernant l'évolution économique et sociale du Luxembourg depuis le début du 20^e siècle ;
- des liens et adresses utiles.

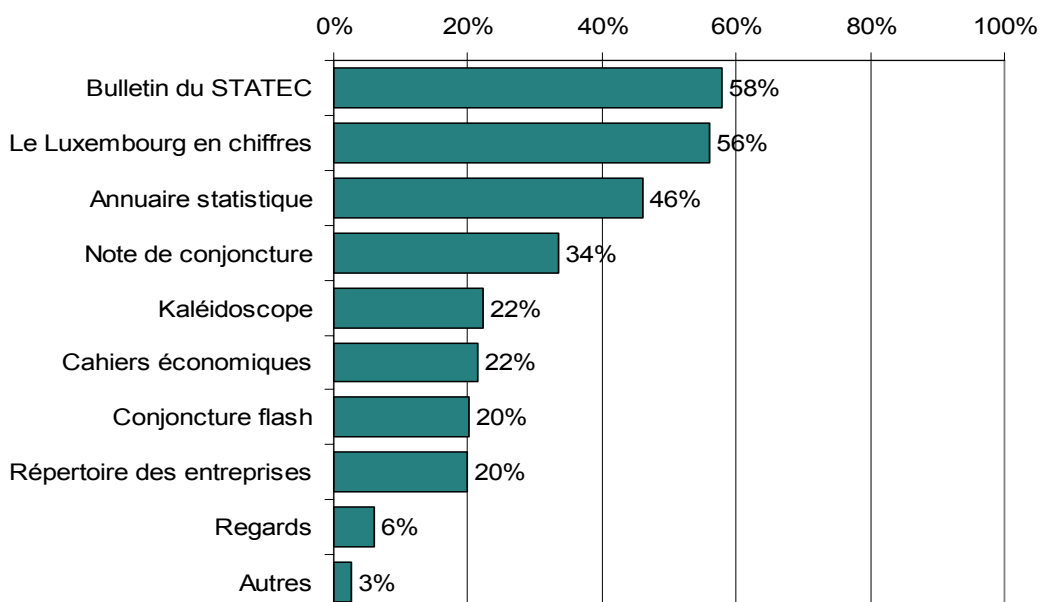
Ce site est connu par plus de 80% des personnes interviewées.

Le Portail statistique de la Grande Région, élaboré par les offices statistiques de la Grande Région, fournit des données économiques et sociales harmonisées sur la région transfrontalière. Cartes, graphiques, définitions, glossaires, adresses utiles, références bibliographiques, communiqués et liens sont rassemblés sur un seul site Internet.

76% des participants connaissent le site. En effet, la publicité faite lors du lancement du site et la référence fréquente dans les communiqués de presse et dans d'autres publications ont conduit à une bonne notoriété de ce site auprès des utilisateurs.

Venons-en à présent aux publications du STATEC diffusées par voie électronique ou sur support papier.

Graphique 2.2 : Connaissance des publications du STATEC



La majorité des utilisateurs connaissent :

- le « Bulletin du STATEC » - un périodique qui contient des résultats et commentaires d'enquêtes statistiques dans des domaines spécifiques et
- « Le Luxembourg en chiffres » la brochure de petit format qui sort chaque année en trois langues (français, allemand, anglais) et qui est la publication statistique la plus répandue avec un tirage de 35 000 exemplaires.

Presque la moitié des utilisateurs connaissent l' « Annuaire statistique » - il reprend une grande partie des tableaux du Portail des statistiques ainsi que des textes explicatifs sur la plupart des chapitres.

Un tiers des participants connaît la « Note de conjoncture », c'est une publication semestrielle qui analyse la situation et les perspectives à court terme de l'économie luxembourgeoise et de l'environnement international.

Le kaléidoscope (22%), une des plus importantes publications du STATEC reflète la situation de l'économie et de la société luxembourgeoises à court terme, en analysant leurs forces et leurs faiblesses, ainsi que les enjeux et les menaces auxquels elles doivent faire face. Il s'agit, comme pour les cahiers économiques (22%), d'une publication thématisée fortement axée sur les secteurs d'activités.

Le fascicule « Conjoncture flash » qui dépeint mensuellement l'état de la conjoncture luxembourgeoise a été utilisé par un cinquième des participants.

Le « Répertoire des entreprises » présente plus de 27 000 entreprises sous forme de liste. En ce sens ce n'est pas une publication au sens traditionnel, mais il est néanmoins connu par un cinquième des utilisateurs.

La série « Regards » traite des principaux résultats analysés et commentés des enquêtes menées par le STATEC, souvent avant la publication des résultats détaillés. Le STATEC souhaite à travers cette publication donner un feedback aux entreprises et ménages ayant participé à ses enquêtes ou encore éclairer l'un ou l'autre aspect particulier intéressant. Sa première édition a été publiée en 2008, ce qui peut expliquer le fait qu'elle n'est pas encore très connue début 2010.

3. Satisfaction des services et produits du STATEC

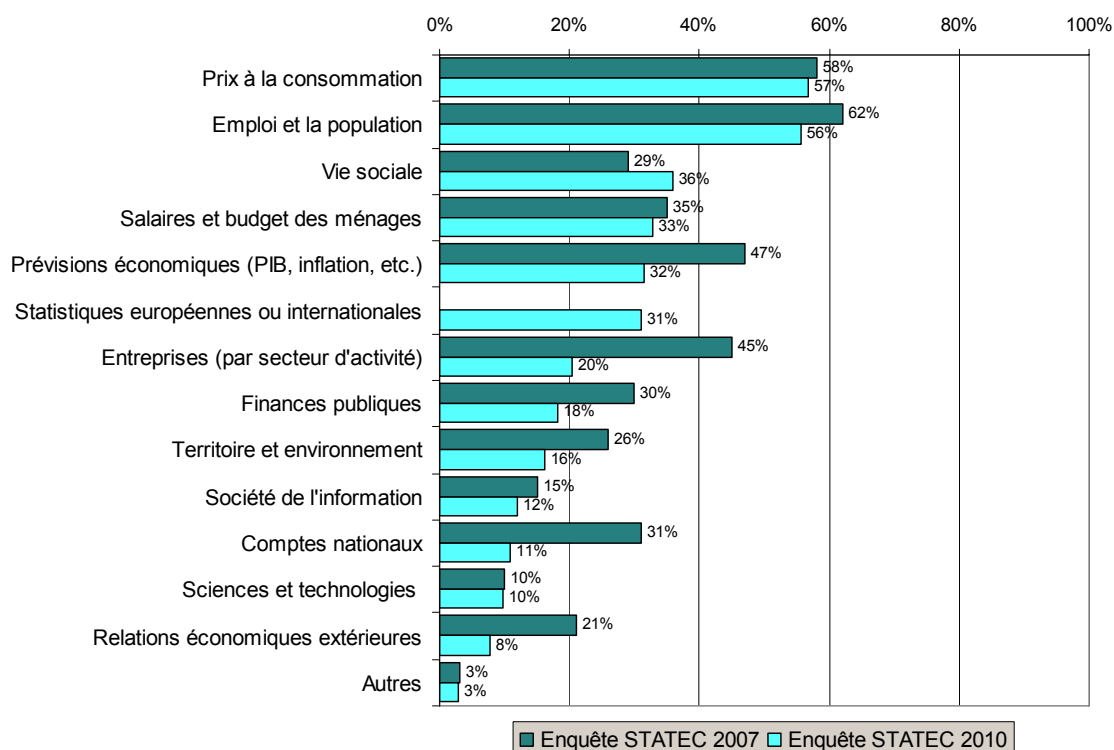
Les questions portant sur la satisfaction des utilisateurs par rapport aux services et produits fournis du STATEC ont été répondues par 440 personnes. Quelques questions sont identiques à celles de l'enquête de satisfaction menée en 2007, ce qui a permis d'examiner des évolutions dans les avis exprimés par les utilisateurs. Comme le choix de l'échantillon a sensiblement varié entre 2007 et 2010, il faut considérer les comparaisons avec prudence.

Afin de mieux comprendre quels services et produits sont visés par l'appréciation des utilisateurs, la première question visait à identifier les données statistiques les plus consultées.

Plus de la moitié des utilisateurs indiquent utiliser les statistiques sur les prix à la consommation et celles sur l'emploi et la population (chômage, état civil, mouvements migratoires, etc.).

En comparant avec les résultats de l'enquête de 2007, les statistiques sur les entreprises (par secteur d'activité) (-25%), les comptes nationaux (-20%) et les prévisions économiques (-15%) semblent avoir perdu d'intérêt. De même, les statistiques sur les relations économiques extérieures (-13%), les finances publiques (-12%) et le territoire et l'environnement (-10%) ont connu une diminution de leur attractivité auprès des utilisateurs.

Graphique 3.1 : Utilisation des données statistiques

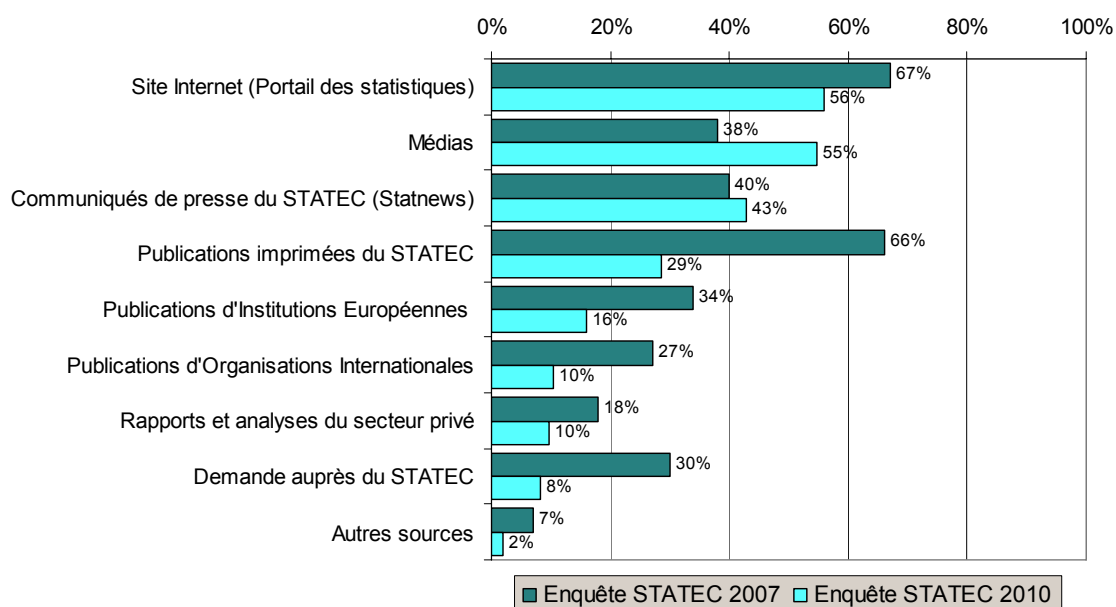


Seules les statistiques officielles de la vie sociale (santé, accidents, loisirs, etc.) présentent une augmentation de 7% des consultations. Le niveau de consultation des statistiques européennes et/ou internationales n'avait pas été évalué lors de l'enquête en 2007. On constate que l'intérêt pour ces statistiques est assez élevé.

Une deuxième question a essayé d'identifier les sources exploitées par les utilisateurs pour consulter les données diffusées par le STATEC.

Plus que la moitié des utilisateurs ont une préférence pour la consultation électronique des publications (via le site Internet - portail des statistiques), suivi par les publications des données dans les médias et les communiqués de presse. Les médias ont renforcé leur poids informatif comme source statistique auprès des utilisateurs. Ceci pourrait s'expliquer par la politique d'information étendue à direction de la presse écrite et parlée.

Graphique 3.2 : Consultation des sources statistiques

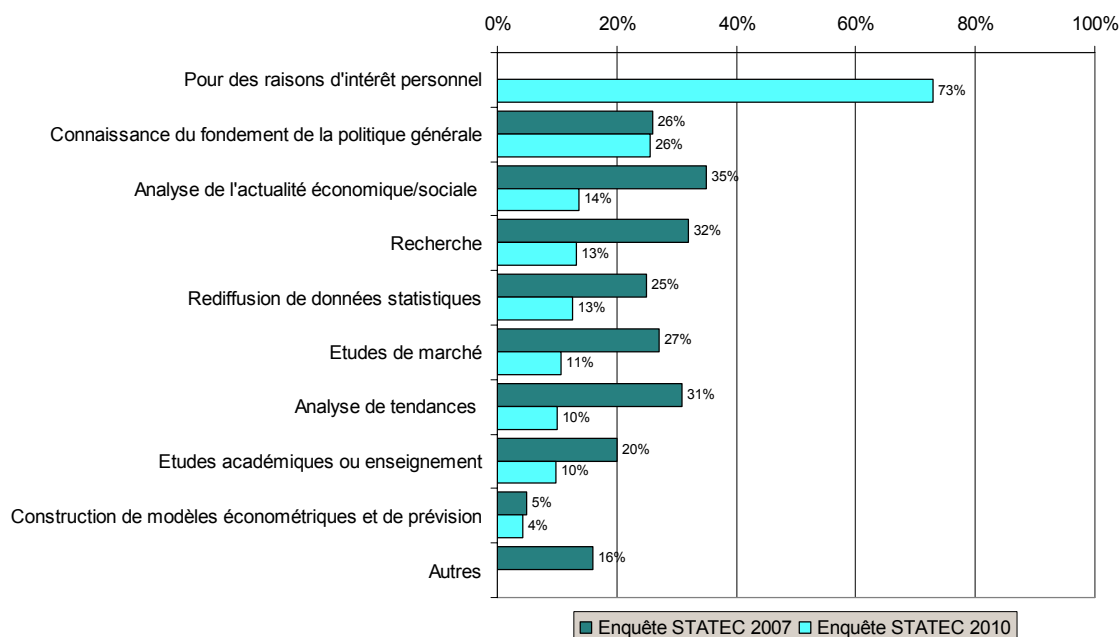


En 2007, deux tiers des utilisateurs avaient une nette préférence pour les publications imprimées ; la consultation des données via Internet venait en deuxième position. Le profil des personnes interrogées et la méthode d'enquête étaient différents – à savoir en 2007 l'enquête a été réalisée par envoi d'un courrier et les destinataires étaient toutes des personnes inscrites à la base de données des clients (qui reçoivent les publications imprimées) du STATEC.

Parmi les raisons d'utilisation des statistiques, l'intérêt personnel des personnes interrogées est prépondérant. Ce résultat n'est pas surprenant, étant donné que la plupart des participants s'identifient comme étant des utilisateurs privés. Ce choix de réponse n'était pas possible lors de la première enquête. De ce fait une comparaison entre les résultats obtenus semble peu opportune.

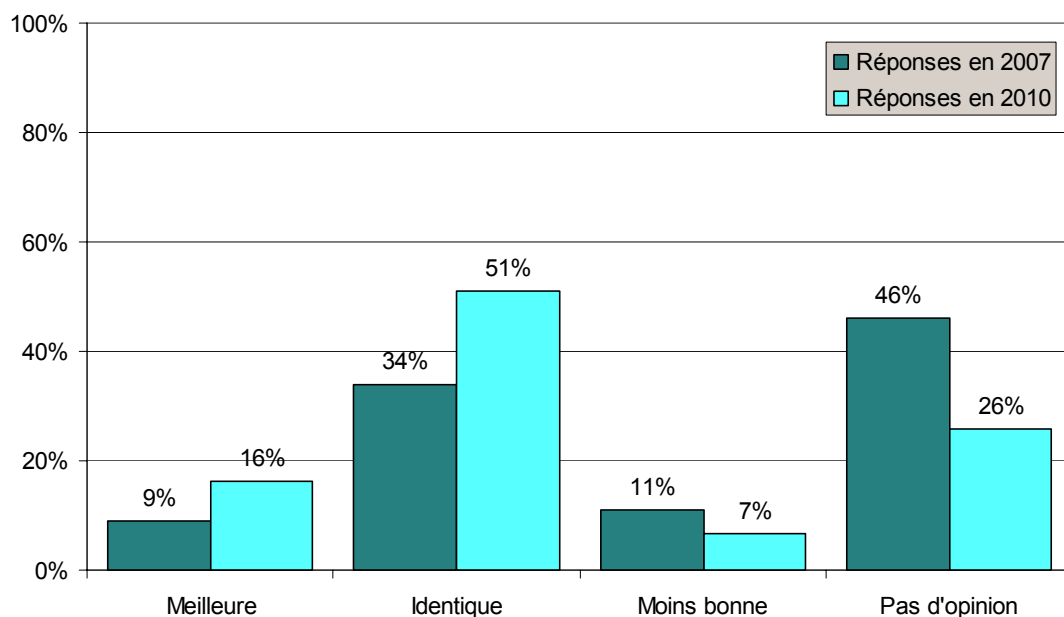
Un quart des personnes interrogées indiquent qu'ils utilisent les statistiques afin de connaître les fondements de la politique générale. Très peu de personnes exploitent les statistiques à des fins plus spécialisées comme l'établissement de modèles économétriques.

Graphique 3.3 : Motifs d'utilisation des données statistiques



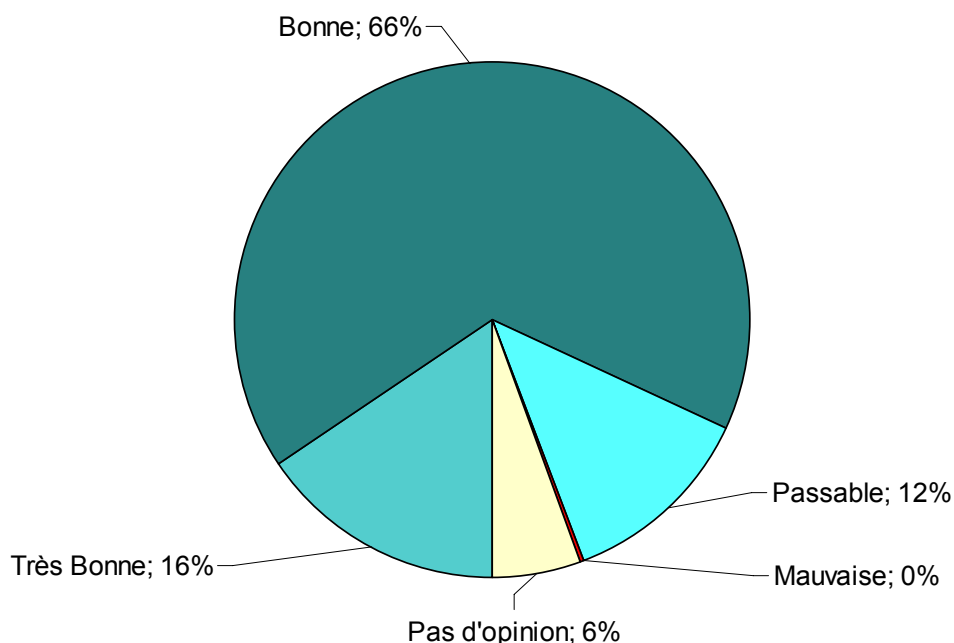
Une série de questions a essayé d'évaluer la perception de la qualité des statistiques officielles du Luxembourg en comparaison avec la qualité des statistiques fournies dans d'autres pays européens, en termes d'objectivité et d'exactitude et en termes de ponctualité et de méthodologies employées.

Graphique 3.4 : Appréciation de la qualité des statistiques nationales en comparaison européenne



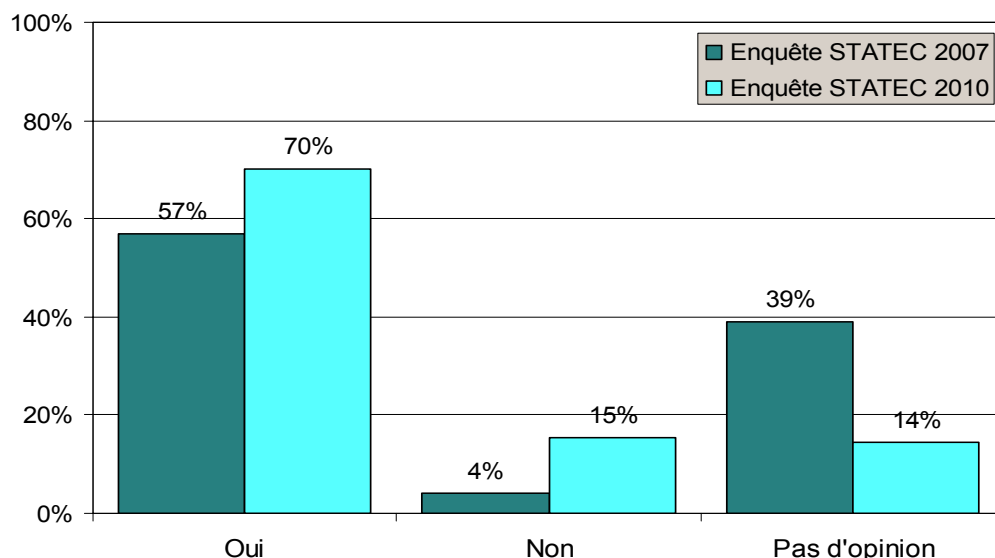
Plus que la moitié des répondants sont d'avis que la qualité des statistiques officielles est identique et 16% estiment qu'elle est meilleure comparée à celle d'autres pays européens – c'est une nette amélioration par rapport à 2007. Le taux des personnes n'ayant pas d'opinion a également diminué. Il reste cependant difficile de porter un jugement fondé d'ensemble sur la qualité des statistiques, qu'elles soient nationales ou européennes d'autant plus que les différents instituts sont de taille très différente et disposent de ressources humaines et matérielles difficiles à comparer.

Graphique 3.5 : Appréciation de la qualité des informations statistiques diffusées par le STATEC



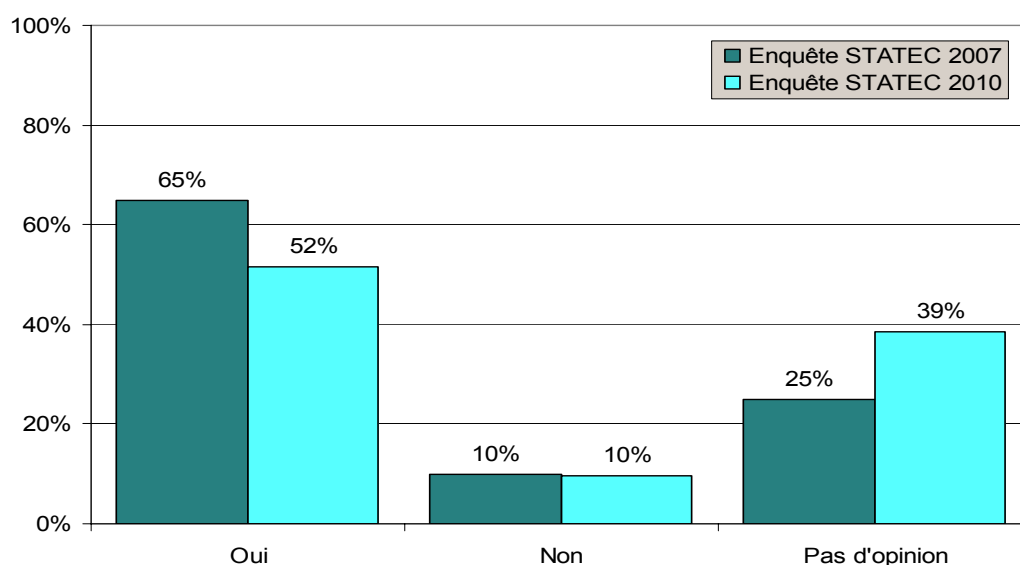
Une large majorité des utilisateurs (82%) estiment que la qualité des informations statistiques diffusées par le STATEC est bonne, voire très bonne – ce qui est un résultat tout à fait appréciable. Un point intéressant : personne n'est d'avis que la qualité de statistiques est mauvaise.

Graphique 3.6 : Appréciation de l'objectivité et de l'exactitude des statistiques nationales



L'objectivité et l'exactitude des statistiques officielles ont convaincu 70% des utilisateurs. Néanmoins, 15% ont des doutes sur l'objectivité des statistiques publiées. Le taux des personnes n'ayant pas d'opinion s'élève à 14% – une amélioration notable par rapport à l'enquête de 2007. Les personnes interrogées semblent aujourd'hui être mieux informées et avoir un esprit plus critique vis-à-vis de l'objectivité et de l'exactitude des statistiques.

Graphique 3.7 : Appréciation de la ponctualité de publication des statistiques nationales



Pour pouvoir répondre en toute connaissance de cause à la question sur la ponctualité de publication des statistiques, il fallait savoir qu'il existe un calendrier de publication¹ des statistiques officielles les plus importantes.

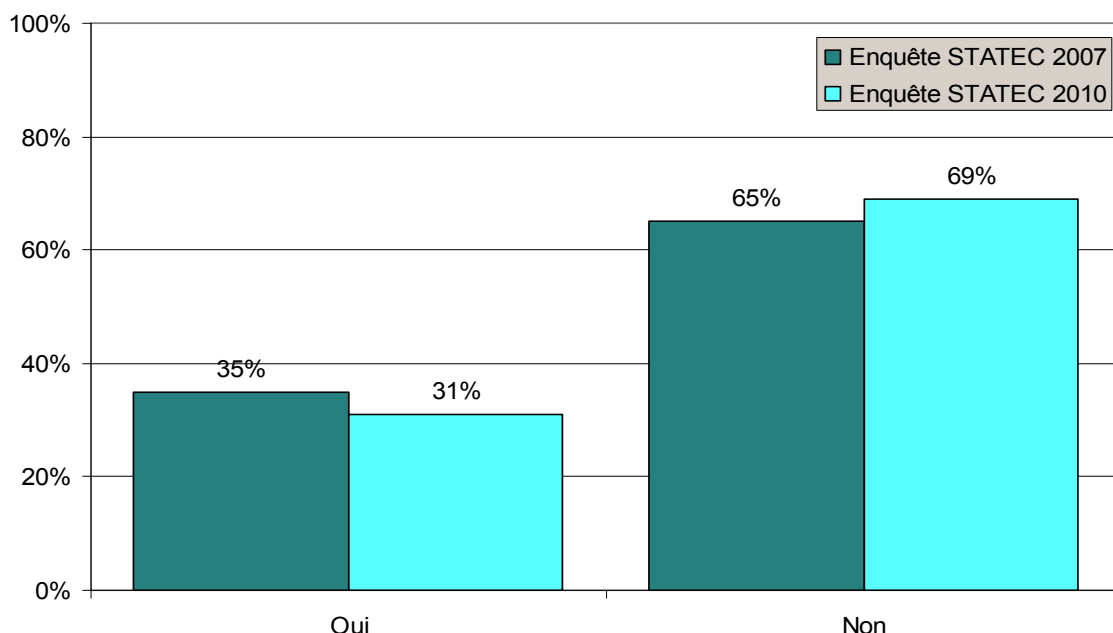
La moitié (52%) des utilisateurs estiment que les statistiques sont publiées aux dates annoncées. Ce résultat concorde avec le principe de ponctualité que le STATEC s'engage à respecter.

En 2007, une plus grande majorité (65%) a été satisfaite de la ponctualité des publications.

Le taux des personnes n'ayant pas d'opinion est passé à 39%. Différentes raisons peuvent l'expliquer : le manque de connaissance du calendrier de publication, le manque d'intérêt par rapport aux dates de publication et le fait que toutes les statistiques officielles et toutes les publications ne figurent pas dans le calendrier.

Le STATEC propose sur le Portail des statistiques une rubrique « Méthodologie »² qui donne accès aux définitions de certains concepts, aux nomenclatures et aux termes les plus souvent utilisés dans le système statistique public.

Graphique 3.8 : Consultation des explications méthodologiques publiées par le STATEC



¹ <http://www.statistiques.public.lu/fr/agenda/calendrier-diffusion/index.html>

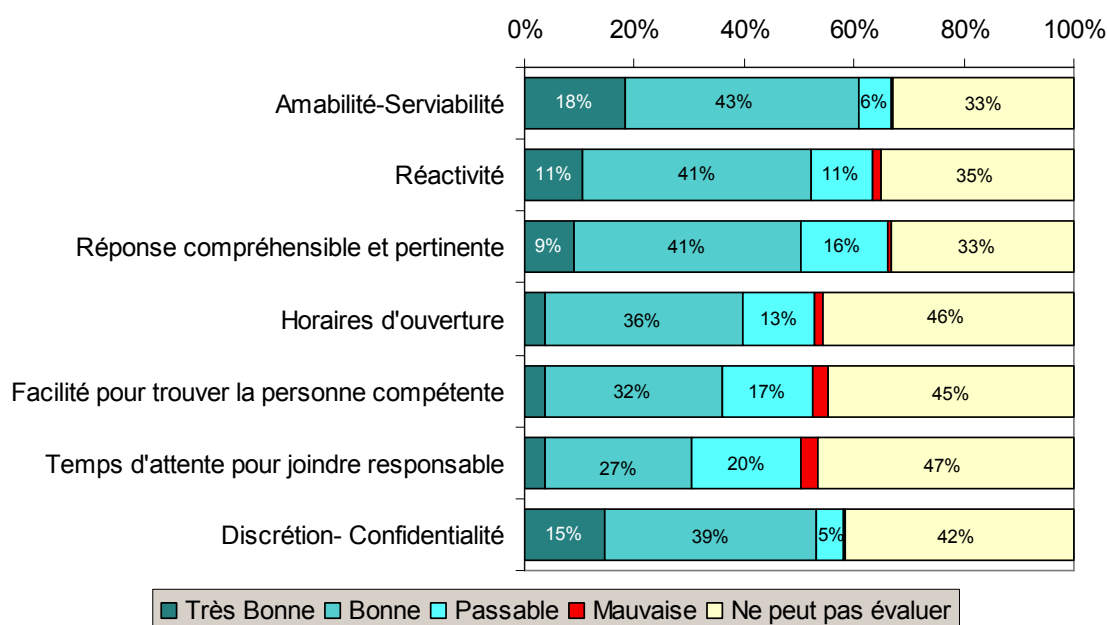
² <http://www.statistiques.public.lu/fr/methodologie/index.html>

Plus que deux tiers des utilisateurs ne consultent pas les explications méthodologiques. Le résultat obtenu lors de la présente enquête ne diffère pas substantiellement de celui de 2007. Différentes raisons peuvent expliquer cela :

- la connaissance des explications méthodologiques ;
- la difficulté à trouver les explications méthodologiques ;
- la difficulté pour les interpréter correctement ;
- l'état embryonnaire du glossaire ;
- un manque d'intérêt ou un manque de besoin pour ce type d'information.

Les utilisateurs de statistiques ont été demandés d'évaluer la qualité des services fournis par les agents du STATEC. Différents aspects ont été couverts par cette question.

Graphique 3.9 : Appréciation de la qualité des services fournis par les agents du STATEC



Les taux élevés des personnes ne pouvant pas évaluer la qualité des services du STATEC (entre 33% et 47%) s'expliquent par le fait que la plupart des utilisateurs n'ont pas de contact direct avec les agents du STATEC.

La grande majorité est clairement satisfaite de la qualité des services fournis par les agents du STATEC. Néanmoins, des améliorations au niveau du temps d'attente et de la facilité de trouver la « bonne personne » sont à envisager.

Une question ouverte a clôturé la partie sur l'évaluation de la satisfaction des services et produits fournis par le STATEC. Les répondants ont pu fournir leurs propres idées sous forme de texte libre. Environ 10% des utilisateurs ont profité de cette occasion pour proposer des améliorations sur le fonctionnement du STATEC.

Une partie des commentaires se focalise sur l'organisation et la présentation du site Internet du STATEC et du portail des statistiques. Les sites ne sont pas perçus comme étant très conviviaux et ils donnent l'impression d'être lents. En résumant les commentaires fournis sur les sites, bon nombre de répondants critiquent qu'ils sont :

- peu clairs,
- mal structurés et
- les tableaux sont peu attrayants.

Etant donné que le site du STATEC et le Portail des statistiques ont fusionné fin d'2010, il est prévu d'améliorer la structure du site « unique ». Il faut certes tenir compte des recommandations, mais la question portant sur la qualité de l'information consultable par Internet a donné de bons résultats (cf. résultats sous le chapitre suivant – graphique 4.4).

D'aucuns ont formulé le souhait de recevoir périodiquement un e-mail comprenant un résumé des publications et des résultats importants comme par exemple les principaux indicateurs économiques. De plus, une publication supplémentaire par rapport au PIB a été demandée - précisément sur des indicateurs de « développement / richesse » basés sur les critères du développement durable.

De plus, il a été proposé d'ajouter une rubrique « le chiffre de la semaine/mois », par exemple dans le cadre d'une journée ou semaine mondiale / européenne sur un thème spécifique, (journée de la femme, journée des droits de l'enfant), en citant quelques informations statistiques autour de ce thème afin de rendre le site plus attractif.

Selon quelques utilisateurs, les données disponibles ne sont pas suffisamment à jour et sont difficilement accessibles. D'autres font remarquer que dans les publications internationales, les chiffres relatifs au Luxembourg font souvent défaut.

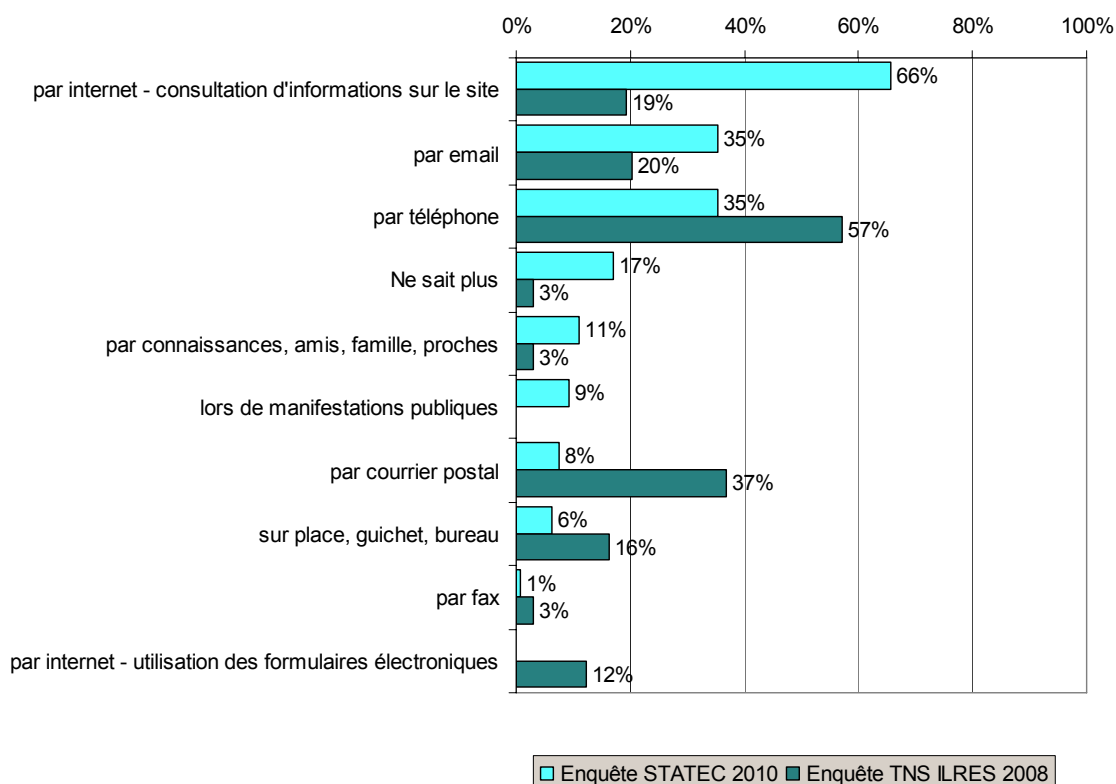
Une autre remarque intéressante suggère que le STATEC devrait avoir plus de présence dans la presse écrite gratuite afin d'attirer un public encore plus large.

4. Evaluation de l'accessibilité du STATEC

Pour cette partie du questionnaire, une comparaison avec l'enquête de satisfaction des institutions publiques de 2008 organisée par le TNS-ILRES³ a pu se faire pour quelques questions.

En ce qui concerne le mode de contact, la grande majorité des utilisateurs sont entrés en contact avec le STATEC par Internet en consultant des résultats publiés sur le portail des statistiques. Ce mode de contact connaît la plus grande augmentation d'intérêt par rapport aux résultats du sondage de 2008.

Graphique 4.1 : Mode de contact actuellement utilisé

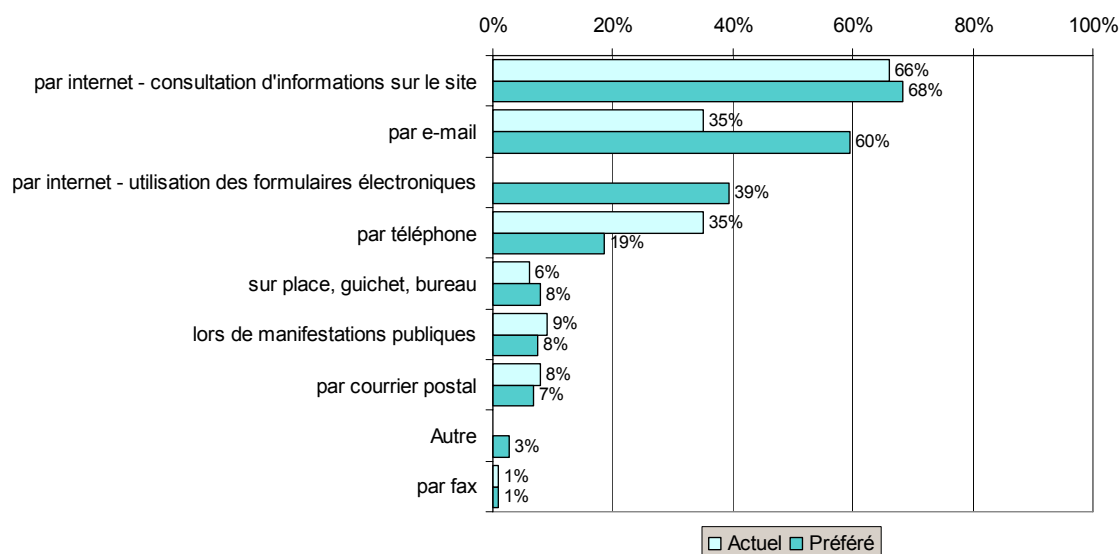


³ <http://www.fonction-publique.public.lu/fr/modernisation-etat/qualite-publique/gestion-relation-usager/sondage/index.html>

En deuxième place viennent la communication par courrier électronique et par téléphone. Certes, le téléphone connaît un recul sur les deux années (de 57% à 35%) –ce qui pourrait s’expliquer par la propagation croissante des nouvelles technologies ou un profil de répondants légèrement différent. Une minorité de 8% soigne une relation avec le STATEC par courrier postal contre 37% en 2008. Le fax, déjà peu utilisé en 2008, a encore perdu en attractivité (1% en 2010) et on peut considérer qu’il est en voie de disparition comme moyen de communication.

Concernant le mode de contact souhaité pour le futur, il n’y a pas de grande différence par rapport à la situation d’aujourd’hui : la majorité s’exprime pour l’utilisation de modes de contacts « électroniques » - consultation des données par Internet, communication par e-mail et utilisation de formulaires électroniques.

Graphique 4.2 : Mode de contact actuel vs. préféré

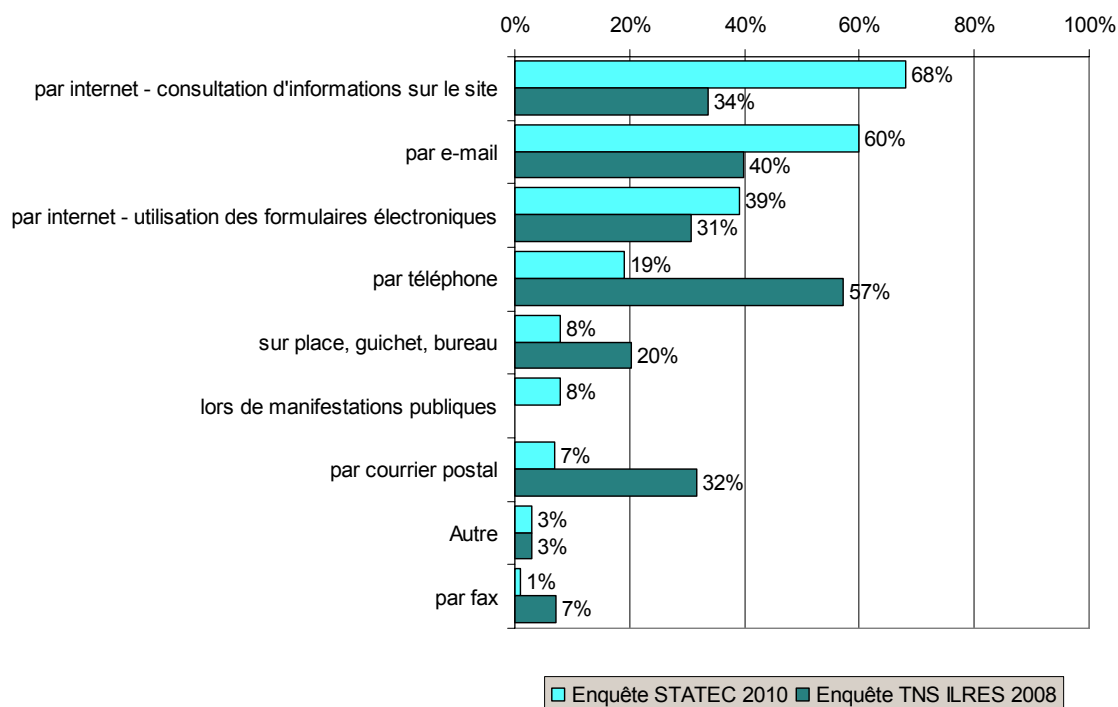


En ce qui concerne la fourniture de données à destination du STATEC, on constate que 39% aimeraient pouvoir utiliser des formulaires électroniques. Soulignons que le STATEC ensemble avec le CTIE a fait de grands efforts pour permettre de répondre au recensement de la population de 2011 par voie électronique. L’intérêt de la population pour ce nouveau mode de communication est manifeste et le STATEC a plusieurs autres projets de ce type sont en cours d’élaboration – par exemple pour les déclarations « Intrastat ».

En comparant les préférences du mode de contact avec les résultats du sondage effectué par TNS-ILRES en 2008, une assez forte disparité entre les résultats se dessine. Ces différences peuvent être dues soit à la

méthode d'enquête employée, soit au profil des personnes interrogées, soit encore à l'ère du temps.

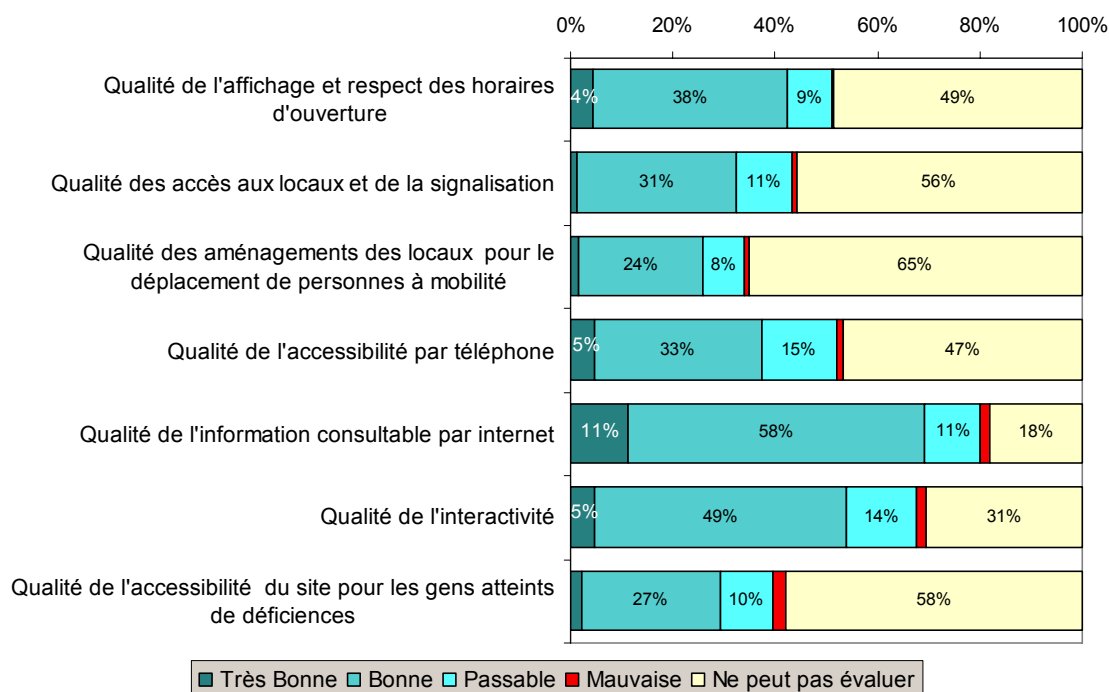
Graphique 4.3 : Mode de contact souhaité



En 2008, la plupart des enquêtés ont considéré le téléphone comme le mode de contact le plus souhaité à l'avenir. Deux ans plus tard, seulement 19% expriment le même souhait (recul de la place 1 à la place 4). Il en va de même pour le courrier postal, que seulement 7% personnes s'imaginent comme mode de contact dans les années à venir (recul de la place 4 à la place 7).

En matière d'accessibilité du STATEC, le taux des non-réponses est assez élevé et varie entre 18% et 65% pour les différents modes d'accès. La principale explication est que les personnes n'entrent pas directement en contact avec le STATEC de façon « physique ou orale ». Les réponses aux questions précédentes ont montré le recours accru aux moyens électroniques pour contacter le STATEC.

Graphique 4.4 : Appréciation de l'accessibilité du STATEC



Pour ce qui est de la qualité de l'accès aux locaux du STATEC mesurée par :

- l'affichage et le respect des horaires d'ouverture,
- les accès aux locaux et leur signalisation,
- les aménagements des locaux pour le déplacement de personnes à mobilité réduite,

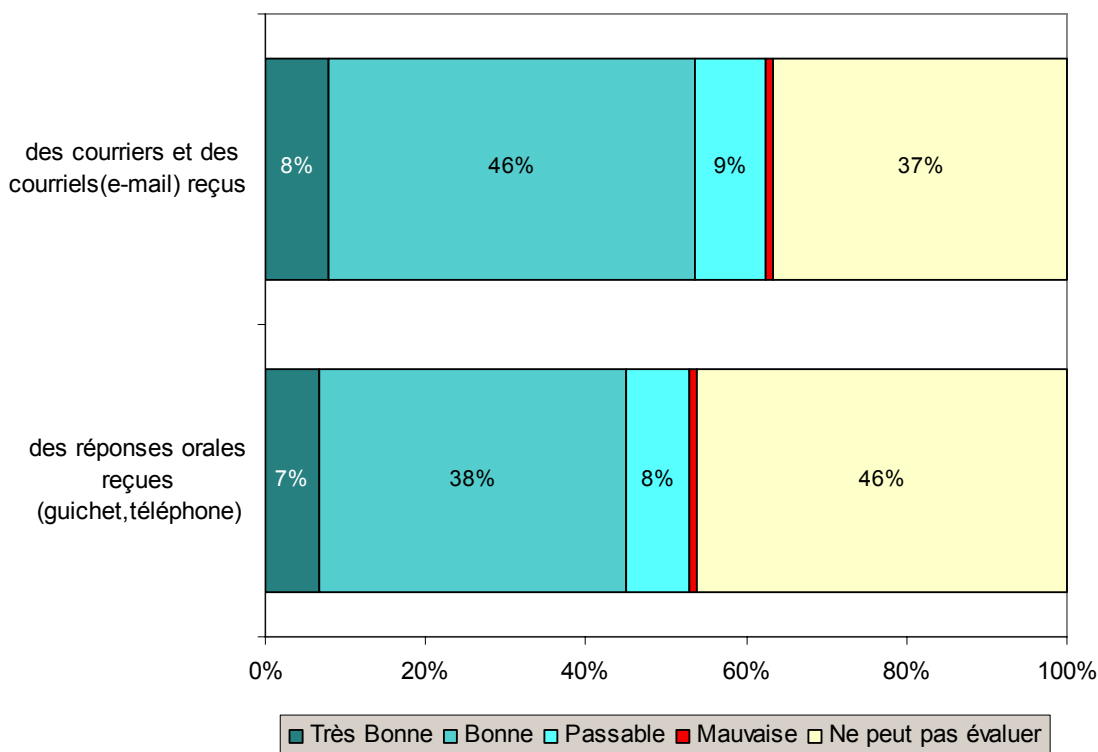
les taux de non-réponse élevés s'expliquent par la simple raison que seulement une minorité des utilisateurs se rendent directement sur place. Parmi ceux qui se sont effectivement déplacés aux locaux du STATEC, la plupart sont satisfaits des trois qualités d'accès.

Un tiers des utilisateurs pensent que le contact du STATEC par téléphone est bon. Une majorité des personnes interrogées confirment une bonne, voire très bonne qualité de l'information consultable par Internet et 11% la considèrent comme étant passable. En matière d'interactivité, presque la moitié (49%) est d'avis qu'elle est de bonne qualité.

Entrer en contact avec une administration est un premier pas, mais la qualité du service va au-delà : qu'en est-il du caractère compréhensible de la réponse reçue (tant sur le plan écrit qu'oral) ? De nouveau, les taux des

personnes ne pouvant pas évaluer l'accessibilité sont assez élevés, pour les raisons énumérées ci-dessus.

Graphique 4.5 : Appréciation de l'intelligibilité

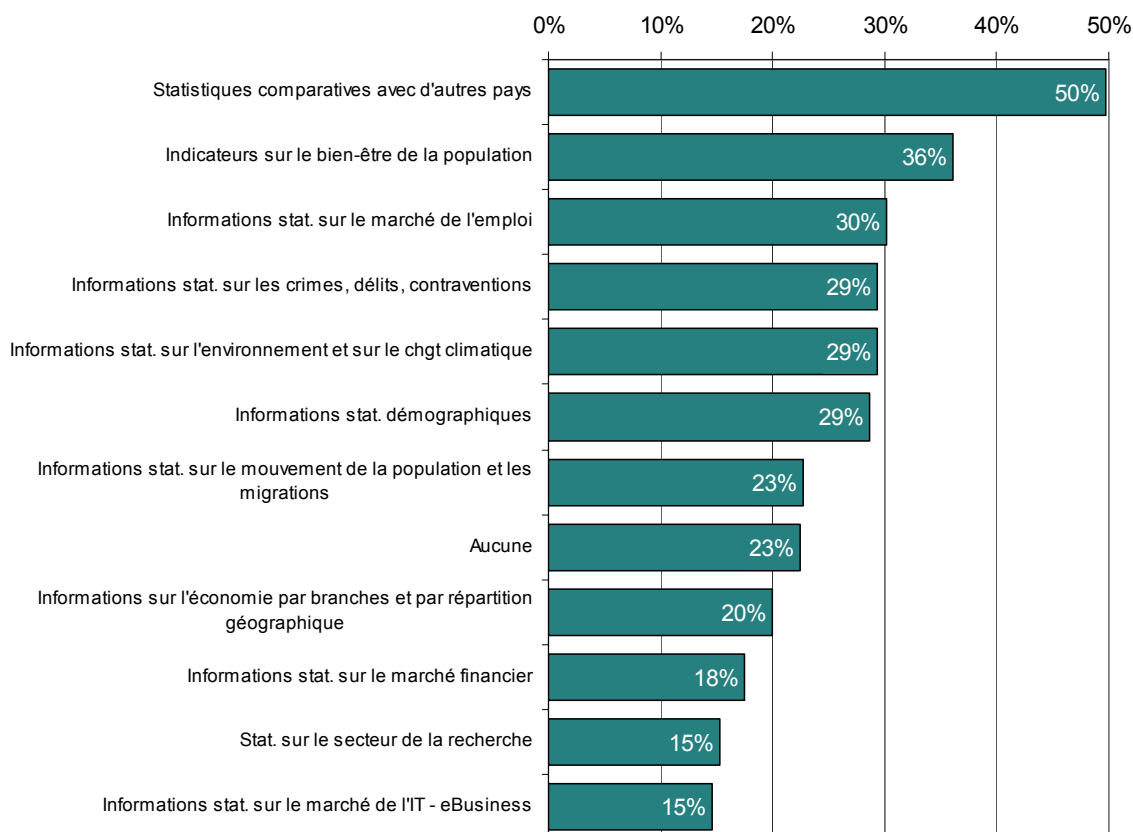


Une majorité des interviewés sont d'avis que les e-mails, respectivement les courriers postaux reçus sont rédigés de façon compréhensible.

Pour les réponses orales reçues au téléphone ou dans les locaux du STATEC, 45% ont été satisfaits. Par contre, 46% ne pouvaient pas évaluer cette question, étant donné qu'il n'y a qu'une minorité qui continue à soigner un contact direct et oral.

L'accessibilité du STATEC se définit non seulement par les caractéristiques des différents moyens de prises de contact, mais également par la disponibilité des données. Se pose dès lors la question si l'information statistique fournie par le STATEC est suffisante ? A ce sujet les avis sont partagés : 51% la jugent suffisante, alors que 46% des interviewés n'indiquent une suffisance partielle des données statistiques souhaitant plus de détails sur certains thèmes spécifiques ou alors un éventail de thèmes élargi. Ceci amène tout naturellement la question suivante : quelle information statistique est insuffisante ?

Graphique 4.6 : Domaines d'informations statistiques à approfondir



La moitié des utilisateurs souhaitent avoir davantage de statistiques comparatives avec d'autres pays. Remarquons toutefois qu'il existe des informations statistiques comparatives avec d'autres pays européens, respectivement d'autres régions sur Internet :

- site d'EUROSTAT⁴
- site de la Grande Région⁵

Les liens se trouvent sur le site du STATEC.

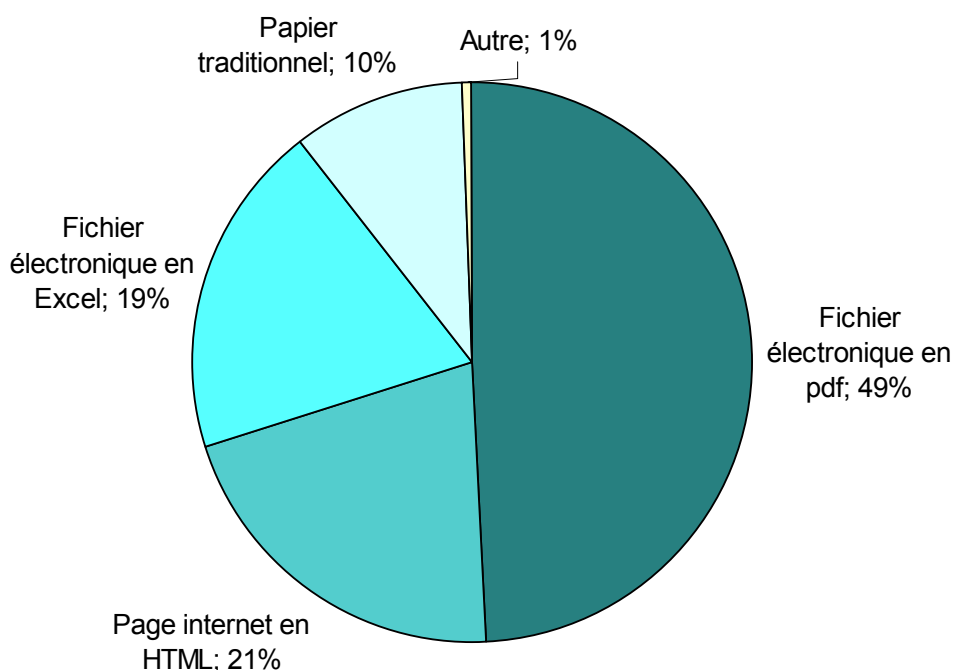
Les résultats montrent qu'il est important d'élargir, respectivement de détailler les indicateurs relatifs à la population et au marché de l'emploi. Par ailleurs y a-t-il un intérêt marqué pour les statistiques sur les crimes, les délits et les contraventions, sur l'environnement et le changement climatique.

⁴ <http://epp.eurostat.ec.europa.eu>

⁵ <http://www.grande-region.lu>

Le dernier aspect concernant l'accessibilité aux données du STATEC est couvert par le format auquel les utilisateurs souhaitent recourir pour s'informer. Le graphique suivant illustre qu'il y a une nette préférence pour le format PDF.

Graphique 4.7 : Format pour la consultation des informations statistiques



L'avantage du PDF tient au fait que la restitution du document est fidèle à l'original et qu'elle ne dépend ni de la configuration de l'ordinateur sur lequel s'effectue la consultation, ni de la version du logiciel.

Un cinquième des répondants considère que la publication des résultats sur une page HTML est la meilleure solution. 19% préfèrent la diffusion des statistiques sous forme de fichiers Excel. Le moyen de communication traditionnel - le papier - a clairement perdu d'attractivité : seulement 10% sont en faveur de cette forme de publication.

Conclusion

L'étude a montré que le STATEC est un organisme bien connu au Luxembourg - toutefois il est à retenir que le grand public ne différencie pas toujours clairement les différents organismes effectuant des études ou sondages auprès de la population luxembourgeoise.

Il est fort motivant de constater que les utilisateurs sont assez satisfaits de la qualité des services fournis, tant sur le plan de l'accessibilité que de la pertinence et de la ponctualité. Nonobstant, le STATEC ne se repose pas sur les lauriers et tient compte des propositions d'amélioration exprimées par ses utilisateurs.

Enfin les résultats obtenus encouragent le STATEC à poursuivre sa politique de transparence, de crédibilité et de fiabilité envers tous les utilisateurs de la statistique.

Bibliographie

Publications du STATEC :

- GONZALEZ Patricia, KAFAI Mehran. **Rapport sur l'enquête concernant l'utilisation des statistiques officielles**. Terrain : mai-juin 2007 ; Publication : février 2008. [En ligne]. Adresse URL : http://www.statec.public.lu/fr/statec/rapports/PDF_enquete_satisfactio n.pdf
- LANGERS Jean, OSIER Guillaume, SCHOCKMEL Marco, ZAHLEN Paul ; **Rapport travail et cohésion sociale 2009** ; Publication STATEC ; 15-10-2009 ; [en ligne] ; Adresse URL : http://www.statistiques.public.lu/fr/publications/series/cahiersEconomi ques/2009/109_cohesion_sociale/109_cohesion_sociale.pdf

Sites internet :

- Site internet du STATEC : www.statec.lu
- Portail des statistiques : www.statistiques.lu
- Site de la Grande-Région : www.grande-region.lu

Autres enquêtes :

- COMMISSION EUROPÉENNE - TNS Opinion & Social. **Eurobaromètre Standard 67 : L'opinion publique dans l'Union Européenne**. Terrain : avril-mai 2007, Publication : novembre 2007. [En ligne]. Adresse URL : http://ec.europa.eu/public_opinion/archives/eb/eb67/eb67_fr.pdf
- <http://www.europaforum.public.lu/fr/actualites/2009/10/eb-pauvrete/index.html>
- MINISTÈRE DE LA FONCTION PUBLIQUE ET DE LA RÉFORME ADMINISTRATIVE. **L'image de l'administration publique en 2008 - sondage auprès de la population résidente au Luxembourg**. [En ligne]. Adresse URL : http://www.gouvernement.lu/salle_presse/actualite/2008/10-octobre/09-wiseler-sondage/TNS.ppt
- TNS-ILRES. **L'image de l'administration publique en 2008 - sondage auprès de la population résidente au Luxembourg**. [En ligne]. Adresse URL : <http://www.tns-ilres.com/cms/tnsNewsAttachments/TNS%20ILRES%20MFPRA%20conf%20de%20presse%209%20octobre.pdf>