



Manuel d'appui à la collecte de données nationales sur l'indicateur ODD 16.6.2 :

*Proportion de la population satisfaite de sa dernière expérience des services
publics*

Centre de gouvernance d'Oslo du PNUD

Table des matières

1. Introduction.....	4
2. Justification.....	4
3. Indicateurs connexes.....	5
4. Concepts clés et définitions.....	6
5. Pour les Offices nationaux de statistique (ONS).....	7
6. Méthode de calcul de l'indicateur ODD 16.6.2.....	8
7. Exigences de ventilation concernant l'indicateur ODD 16.6.2.....	10
8. Conseils supplémentaires pour remplir les informations dans la plateforme de communication ...	12
9. Documents de référence.....	13
Annexe 1 : Module Gouvernance utilisé pour mesurer l'indicateur ODD 16.6.2 tel que défini dans le Questionnaire de l'enquête sur l'ODD 16.....	14

Ce manuel sera révisé périodiquement à mesure que l'indicateur sera affiné, en s'appuyant sur les discussions méthodologiques, les éventuelles nouvelles normes recommandées et les expériences nationales en matière de mesure de l'indicateur ODD 16.6.2.

Si vous avez besoin d'aide pour la collecte, le traitement et le calcul des données pour cet indicateur, ou si vous avez des questions concernant la saisie des données relatives à l'indicateur ODD 16.6.2 via la [Plateforme de communication du PNUD sur l'ODD 16](#), veuillez contacter SDG16indicators@undp.org au [Centre de gouvernance d'Oslo du PNUD](#).

1. Introduction

L'indicateur 16.6.2 mesure les niveaux de satisfaction des personnes à l'égard de leur dernière expérience des services publics, dans les trois domaines de services que sont les soins de santé, l'éducation et les services gouvernementaux (c'est-à-dire les services permettant d'obtenir des documents d'identité délivrés par le gouvernement et les services d'état civil pour enregistrer des événements de la vie tels que les naissances, les mariages et les décès). Il s'agit d'un indicateur basé sur une enquête qui met l'accent sur les expériences des citoyens plutôt que sur les perceptions générales, tout en jetant un œil sur la mesure de la disponibilité et de la qualité des services tels qu'ils ont été effectivement fournis aux répondants à l'enquête.

Les répondants sont invités à réfléchir à leur dernière expérience relative à chaque service et à fournir une note sur cinq « attributs », ou normes propres à un service, pour les soins de santé, l'éducation et les services gouvernementaux (tels que l'accès, le caractère abordable, la qualité des installations, etc.). Une question finale demande aux répondants leur niveau de satisfaction globale à l'égard de chaque service.

Le PNUD a traduit la méthodologie de mesure de cet indicateur en une série de questions, que l'on peut trouver dans le module d'enquête **Gouvernance** du [Manuel de mise en œuvre](#) et du [Questionnaire](#) concernant l'enquête sur l'ODD 16. Des informations supplémentaires sur cet indicateur sont disponibles dans ses documents intitulés [Métadonnées](#) et [Note d'information sur l'indicateur](#).

2. Justification

Les gouvernements ont l'obligation de fournir un large éventail de services publics qui doivent répondre aux attentes de leurs citoyens en termes d'accès, de réactivité et de fiabilité/qualité. Lorsque les citoyens ne peuvent s'offrir certains services essentiels, lorsque leur accès géographique ou électronique aux services et aux informations est difficile, ou lorsque les services fournis ne répondent pas à leurs besoins ou sont de qualité médiocre, les citoyens auront naturellement tendance à se déclarer moins satisfaits non seulement de ces services, mais aussi des institutions publiques et des gouvernements. À cet égard, il a été démontré que l'expérience des citoyens relative aux services publics de première ligne affecte leur confiance dans les institutions publiques. Conscients de ce lien étroit entre la prestation/performance des services, la satisfaction des citoyens et la confiance du public, les gouvernements sont de plus en plus soucieux de mieux comprendre les besoins, les expériences et les préférences des citoyens afin de pouvoir fournir des services plus ciblés, y compris pour les populations mal desservies.

La mesure de la satisfaction à l'égard des services publics est au cœur d'une approche centrée sur les personnes en matière de prestation de services. C'est également un indicateur de résultat important quant à la performance globale du gouvernement. Pourtant, bien qu'un grand nombre de pays aient l'expérience de la mesure de la satisfaction des citoyens à l'égard des services publics, les manières dont les organismes nationaux de statistique et les organismes gouvernementaux de chaque pays collectent des données dans ce domaine sont très variées, tant en termes de gamme de services inclus, d'attributs spécifiques des services examinés, de formulation des questions et que de formats de réponse, entre autres considérations méthodologiques. Cette variabilité pose un défi important pour la comparaison de ces données entre les pays.

L'indicateur ODD 16.6.2 se concentre sur les rapports mondiaux sur les trois domaines de services que sont (1) les soins de santé, (2) l'éducation et (3) les services gouvernementaux. Il s'agit de « services de conséquence », saillants pour tous les pays et pour les populations rurales et urbaines au sein des pays. Ils font également partie des domaines de services les plus couramment couverts par les enquêtes nationales

auprès des ménages ou des citoyens sur la satisfaction à l'égard des services publics.

3. Indicateurs connexes

L'indicateur ODD 16.6.2, mesuré à partir d'enquêtes menées auprès des citoyens, est un complément important d'autres indicateurs ODD évaluant divers aspects de la fourniture de services publics qui s'appuient sur des sources administratives, comme l'indicateur ODD 3.8.1 sur la couverture des services de santé essentiels¹ et l'indicateur ODD 4.a.1 sur les équipements scolaires². Bien que ces indicateurs se concentrent sur des attributs similaires à ceux mesurés par l'ODD 16.6.², tels que l'« accessibilité » et la « qualité des installations », ils peuvent ne pas refléter l'expérience réelle des personnes en matière d'équipements éducatifs ou de services de santé en raison des difficultés méthodologiques liées à la collecte de données de qualité à partir de sources administratives.

Parmi les indicateurs des ODD évaluant divers aspects de la fourniture de services publics, l'indicateur 1.4.1, qui mesure la « proportion de la population vivant dans des ménages ayant accès aux services de base », présente un intérêt particulier pour l'indicateur 16.6.2 :

- L'indicateur 1.4.1 mesure l'« accès aux services de santé de base » en s'appuyant sur les données facilement disponibles rapportées sur l'indicateur ODD 3.7.1 concernant l'accès à la santé génésique [proportion de femmes en âge de procréer (15-49 ans) dont les besoins en matière de planification familiale sont satisfaits par des méthodes modernes]. L'indicateur 16.6.2 fournit donc des informations supplémentaires importantes (1) en élargissant le champ de mesure de la santé génésique aux « services de santé de base » tels qu'ils sont définis au niveau international, (2) en évaluant cinq attributs clés de la fourniture de services de santé qui ne sont pas évalués par l'indicateur 1.4.1, à savoir l'accès, le caractère abordable, la qualité des installations, l'égalité de traitement pour tous et l'attitude du médecin, et (3) en utilisant des données d'enquête pour mesurer la satisfaction des personnes vis-à-vis des services de santé sur la base de leur dernière expérience.
- L'indicateur 1.4.1 mesure également « l'accès à l'éducation de base » en s'appuyant sur les données facilement disponibles communiquées sur l'indicateur ODD 4.1.1 relatif aux résultats scolaires [pourcentage d'enfants/de jeunes : (a) dans les classes 2/3 ; (b) à la fin du primaire ; et (c) à la fin du premier cycle du secondaire, atteignant au moins un niveau minimum de compétence en (i) lecture et en (ii) mathématiques]. L'indicateur 16.6.2 fournit donc des informations supplémentaires importantes en (1) évaluant quatre attributs clés de la fourniture de services d'éducation qui ne sont pas évalués par l'indicateur 1.4.1, à savoir l'accès, le caractère abordable, la qualité des installations et l'égalité de traitement pour tous, et (2) en utilisant des données d'enquête (l'ODD 4.1.1 utilise les résultats des tests) pour mesurer la satisfaction des personnes à l'égard des services d'éducation sur la base de leur expérience directe de ces services.

L'indicateur 16.6.2 peut également être utilisé pour compléter la cible 10.2 de l'ODD correspondant sur la promotion de l'« intégration sociale, économique et politique [de tous], indépendamment de leur âge, de leur sexe, de leur handicap, de leur race, de leur appartenance ethnique, de leurs origines, de leur religion ou de leur statut économique ou autre », qui ne comporte qu'un seul indicateur mesurant l'exclusion économique (ODD 10.2.1 - Proportion de personnes vivant avec moins de la moitié du revenu médian,

¹ 3.8.1 Couverture des services de santé essentiels (définie comme la couverture moyenne des services essentiels basée sur des interventions de suivi qui incluent la santé génésique, maternelle, néonatale et infantile, les maladies infectieuses, les maladies non transmissibles ainsi que la capacité et l'accès aux services, parmi la population générale et la plus défavorisée)

² 4.A.1 Proportion d'écoles ayant accès à : (a) l'électricité ; (b) l'Internet à des fins pédagogiques ; (c) des ordinateurs à des fins pédagogiques ; (d) des infrastructures et du matériel adaptés aux élèves handicapés ; (e) l'eau potable de base ; (f) des installations sanitaires de base pour un seul sexe ; et (g) des installations de base pour le lavage des mains (conformément aux définitions des indicateurs relatifs à l'eau, à l'assainissement et à l'hygiène)

par sexe, âge et situation au regard du handicap). L'indicateur 16.6.2 fournit donc des informations supplémentaires importantes pour mesurer les progrès réalisés par rapport à cette cible en fournissant des données sur l'intégration sociale.

De même, l'indicateur 16.6.2 peut également être utilisé pour compléter la cible 10.3 de l'ODD correspondant « Assurer l'égalité des chances et réduire l'inégalité des résultats, notamment en éliminant les lois, politiques et pratiques discriminatoires et en promouvant l'adoption de lois, politiques et mesures adéquates en la matière », qui ne comporte qu'un seul indicateur mesurant la discrimination ressentie pour divers motifs (ODD 10.3.1 Proportion de la population déclarant s'être personnellement sentie discriminée ou harcelée au cours des 12 derniers mois pour un motif de discrimination interdit par le droit international des droits de l'homme). Par conséquent, l'indicateur 16.6.2 fournit des informations supplémentaires importantes pour mesurer les progrès réalisés par rapport à cette cible en contribuant à identifier dans quel domaine de service l'incidence de la discrimination est la plus élevée.

Enfin, l'indicateur ODD 16.6.2, qui met l'accent sur l'« accessibilité », l'« égalité de traitement » et d'autres attributs importants des services publics, fournit des informations complémentaires importantes pour analyser les résultats de l'indicateur ODD 16.5.1 sur la « Proportion de personnes ayant eu au moins un contact avec un agent public et ayant versé un pot-de-vin à un agent public, ou à qui ces agents publics ont demandé un pot-de-vin, au cours des 12 derniers mois ». En d'autres termes, les gens peuvent recourir à la corruption lorsque la qualité de la prestation des services publics est trop faible, comme le révèle l'indicateur ODD 16.6.2.

4. Concepts clés et définitions

Services de santé : les questions sur les services de santé se concentrent sur les expériences des répondants (ou sur celle d'un enfant de leur ménage qui avait besoin d'un traitement et était accompagné par le répondant) liées aux services de santé primaires (au cours des 12 derniers mois), c'est-à-dire les services de santé de base fournis par un dispensaire gouvernemental/public ou couverts par un système de santé publique. Il peut s'agir de services de santé fournis par des établissements privés, à condition que ces services soient fournis à un coût réduit (ou gratuit) pour les bénéficiaires, dans le cadre d'un système de santé publique. Il est spécifiquement demandé aux répondants de ne pas inclure dans leurs réponses toute expérience qu'ils auraient pu avoir avec des services hospitaliers ou de soins médicaux spécialisés (par exemple, s'ils ont subi une intervention chirurgicale) ou avec des soins et des examens dentaires (car dans de nombreux pays, les soins dentaires ne sont pas couverts par des systèmes de santé financés par l'État).

Le début de cette section se concentre sur les besoins non satisfaits en matière de services de santé, où nous demandons à la personne interrogée s'il lui est déjà arrivé de ne pas pouvoir bénéficier d'un service de santé alors qu'elle en avait *vraiment besoin*. Pour les répondants qui hésitent à utiliser le qualificatif « vraiment », l'enquêteur pourrait expliquer que nous entendons par là une condition ou une situation d'urgence qui, objectivement ou subjectivement, nécessitait une aide ou un examen médical pour disparaître ou pour faire en sorte qu'elle ne s'aggrave pas, ou encore pour vérifier l'absence de gravité. L'un ou l'autre de ces trois cas de figure peut être considéré comme un besoin aigu d'assistance médicale. Nous ne devons pas prendre en considération les rhumes et les blessures mineures qui disparaissent généralement d'eux-mêmes. C'est cependant, comme toujours, le jugement subjectif du répondant qui doit guider la réponse. Par exemple, de nos jours, un rhume pourrait être un symptôme de la COVID-19 ; une assistance médicale est donc généralement requise simplement pour faire la distinction entre le rhume et la COVID-19.

Les questions basées sur les attributs concernant les services de santé portent sur 1) l'accessibilité (liée à la proximité géographique, au retard pour obtenir un rendez-vous, au temps d'attente pour consulter un

médecin le jour du rendez-vous) ; 2) le caractère abordable ; 3) la qualité des installations ; 4) l'égalité de traitement pour tous ; et 5) la courtoisie et le traitement (attitude du personnel soignant).

Services d'éducation : les questions sur les services d'éducation se concentrent sur l'expérience des répondants liée au système scolaire public au cours des 12 derniers mois, c'est-à-dire s'il y a dans leur ménage des enfants dont l'âge se situe dans la tranche d'âge couvrant l'enseignement primaire et secondaire dans le pays. Les écoles publiques sont définies comme « celles pour lesquelles ni frais de scolarité privés ni montants majeurs ne doivent être payés par le parent ou le tuteur de l'enfant qui fréquente l'école ; ce sont des écoles financées par l'État ». Les répondants sont invités à répondre séparément pour les écoles primaires et secondaires si les enfants de leur ménage fréquentent l'école à des niveaux différents. L'école primaire doit offrir un programme équivalent à la CITE 1, tandis que l'école secondaire doit au moins offrir un programme équivalent aux CITE 2 et 3.³ Les questions basées sur les attributs concernant les services d'éducation se concentrent sur 1) l'accessibilité (en mettant l'accent sur la proximité géographique) ; 2) le caractère abordable ; 3) la qualité des installations ; 4) l'égalité de traitement pour tous ; et 5) la prestation efficace du service (qualité de l'enseignement).

Services gouvernementaux : la gamme des services gouvernementaux se concentre exclusivement sur deux types de services gouvernementaux : 1) les services permettant d'obtenir des documents d'identité délivrés par le gouvernement (tels que cartes d'identité nationales, passeports, permis de conduire et cartes d'électeur) et 2) les services d'état civil pour enregistrer des événements de la vie tels que les naissances, les mariages et les décès. Cette focalisation particulière sur ces deux types de services découle de la fréquence d'utilisation élevée de ces services. Les questions basées sur les attributs concernant les services gouvernementaux se concentrent sur 1) l'accessibilité ; 2) le caractère abordable ; 3) l'égalité de traitement pour tous ; 4) la prestation efficace du service (le processus de prestation est simple et facile à comprendre) ; et 5) la ponctualité.

5. Pour les Offices nationaux de statistiques (ONS)

La méthodologie recommandée pour cet indicateur peut être trouvée dans l'enquête sur l'ODD 16, sous le module Gouvernance, qui comprend l'indicateur 16.6.2 (Satisfaction à l'égard des services publics) et l'indicateur 16.7.2 (Efficacité des politiques externes). Pour le premier, le module Gouvernance sur l'ODD 16 nécessite des adaptations nationales par les partenaires nationaux de mise en œuvre, comme suit :

- (en référence au segment introductif avant la question **SPS_H1**.) Les équipes nationales de mise en œuvre sont invitées à utiliser le nom pertinent au niveau national de ce type d'institution au lieu d'une traduction littérale de « dispensaire public ».
- (en référence à la question **SPS_E1**.) Il est conseillé aux équipes nationales de mise en œuvre de réviser la tranche d'âge (actuellement 5-18 ans dans le questionnaire source international) avec la tranche d'âge appropriée couvrant l'enseignement primaire et secondaire dans le pays.
- (en référence aux questions **SPS_G1**, **SPS_G5**.) Les partenaires nationaux de mise en œuvre / ONS doivent adapter la liste des documents d'identité délivrés par le gouvernement dans cette question à leur contexte national et inclure uniquement ceux qui sont utilisés dans le pays et pour lesquels les citoyens doivent réellement déposer une demande. Par exemple, les cartes d'identité nationales peuvent ne pas exister, ou les cartes d'électeur peuvent simplement être envoyées par la poste à une personne avant de voter, etc. Selon le contexte national, d'autres documents d'identité pertinents qui

³ UNESCO (n.d.). [Classification internationale type de l'éducation \(CITE\)](#).

pourraient être ajoutés comprennent les cartes de résident permanent et les cartes de citoyenneté. Lorsqu'il existe un sous-groupe de migrants pertinent, la liste des documents doit inclure ceux qui sont propres à ce groupe (c'est-à-dire le permis de séjour, etc.).

- (en référence à la question **SPS_G2.**) Les ONS doivent remplacer « services de l'état civil ou autres organismes compétents » par le nom de l'organisme ou des organismes particuliers chargés de délivrer ces documents d'identité dans le pays.
- (en référence à la question **SPS_G7.**) Les ONS peuvent ignorer cette question si l'obtention de ces types de documents ne peut se faire en ligne dans leur pays.

**Remarque :* Les ONS sont encouragés à rendre compte de l'indicateur ODD 16.6.2, même s'ils peuvent avoir utilisé une autre méthodologie de collecte de données sur l'ODD 16 ou avoir partiellement mis en œuvre le module Gouvernance de l'ODD 16.

Outre les éléments nécessaires, le questionnaire sur l'ODD 16 comporte des questions facultatives supplémentaires sur l'évaluation des besoins non satisfaits dans les trois dimensions de la prestation de services publics. Les ONS ne sont pas tenus de rendre compte des questions non nécessaires.

Une copie du module Gouvernance sur l'ODD 16 - Indicateur 16.6.2 se trouve à l'annexe 1 avec les questions nécessaires accompagnées d'un « * ». L'entité déclarante est encouragée à examiner ce module et à vérifier qu'il correspond à son questionnaire. Si la méthodologie et le questionnaire nationaux présentent des écarts par rapport à la méthodologie et au questionnaire recommandés, veuillez les souligner dans la section consacrée aux métadonnées de la plateforme de communication, dans l'espace prévu pour les *Autres notes méthodologiques / écarts méthodologiques*. En outre, nous invitons les entités nationales déclarantes à télécharger les questionnaires qu'elles ont utilisés pour mesurer cet indicateur.

Si vous avez besoin d'aide pour la collecte, le traitement et le calcul des données pour cet indicateur, ou si vous avez des questions concernant le module Gouvernance sur l'ODD 16, veuillez contacter SDG16indicators@undp.org au [Centre de gouvernance d'Oslo du PNUD](#).

6. Méthode de calcul de l'indicateur ODD 16.6.2

La communication sur l'ODD 16.6.2 doit se faire séparément pour chacun des trois domaines de service. (N.B. : les questions sur l'éducation peuvent se référer soit à l'enseignement primaire, soit à l'enseignement secondaire. Il est recommandé de calculer les résultats séparément pour les deux niveaux, ce qui donne *de facto* quatre domaines de service). Le calcul implique de calculer et de déclarer les trois estimations suivantes, pour chaque domaine de service :

- 1) la part des personnes interrogées qui ont répondu positivement (c'est-à-dire « Tout à fait d'accord » ou « D'accord ») à chacune des cinq questions sur les attributs ;
- 2) la moyenne simple des réponses positives pour les cinq questions combinées sur les attributs, et
- 3) la part des répondants qui se disent satisfaits (c'est-à-dire ceux qui ont répondu « Très satisfait » ou « Satisfait ») à la question de la satisfaction globale.

Par exemple :

Attributs des services de santé	Réponses positives	Attributs des services d'enseignement primaire	Réponses positives	Attributs des services d'enseignement secondaire	Réponses positives	Attributs des services gouvernementaux	Réponses positives

Accessibilité	50 % des répondants sont « Tout à fait d'accord » ou « D'accord »	Accessibilité		Accessibilité		Accessibilité	
Caractère abordable	60 % des répondants sont « Tout à fait d'accord » ou « D'accord »	Caractère abordable		Caractère abordable		Caractère abordable	
Qualité des installations	73 % des répondants sont « Tout à fait d'accord » ou « D'accord »	Qualité des installations		Qualité des installations		Processus efficace de prestation de services	
Égalité de traitement pour tous	55 % des répondants sont « Tout à fait d'accord » ou « D'accord »	Égalité de traitement pour tous		Égalité de traitement pour tous		Égalité de traitement pour tous	
Courtoisie et traitement (attitude du personnel de santé)	42 % des répondants sont « Tout à fait d'accord » ou « D'accord »	Prestation efficace du service (qualité de l'enseignement)		Prestation efficace du service (qualité de l'enseignement)		Respect des délais	
Part moyenne de réponses positives sur les attributs des services de santé	$(50+60+73+55+42)/5 = 56\%$	Part moyenne de réponses positives sur les attributs des services d'enseignement primaire		Part moyenne de réponses positives sur les attributs des services d'enseignement secondaire		Part moyenne de réponses positives sur les attributs des services gouvernementaux	
Part des personnes interrogées satisfaites des services de santé dans leur ensemble	$(23\% \text{ « Très satisfait »} + 37\% \text{ « Satisfait »}) = 60\%$	Part des répondants satisfaits des services d'enseignement primaire dans leur ensemble		Part des répondants satisfaits des services d'enseignement secondaire dans leur ensemble		Part des répondants satisfaits des services gouvernementaux dans leur ensemble	

**Remarque : Il est important que les ONS indiquent clairement, pour chaque question, le nombre de répondants qui ont choisi « Je ne sais pas », « Non applicable » ou « Je refuse de répondre », et qu'ils excluent ces répondants du calcul des parts de réponses positives. Par exemple, si 65 répondants sur 1 000 ont répondu « Je ne sais pas », « Non applicable » ou « Je refuse de répondre » à la première question basée sur les attributs, la part des réponses positives pour cet attribut sera calculée sur un total de 935 répondants, et la feuille de rapport indiquera que pour cette question particulière, 65 répondants ont répondu « Je ne sais pas », « Non applicable » ou « Je refuse de répondre ».*

Rapports mondiaux

Bien que la communication de tous les éléments soit importante, les États membres sont vivement encouragés à communiquer la part moyenne de réponses positives dans les cinq questions sur les attributs, ainsi que la part des répondants qui se disent satisfaits en répondant à la question relative à la satisfaction globale), séparément pour chaque domaine de service.

7. Exigences de ventilation concernant l'indicateur ODD 16.6.2

L'indicateur 16.6.2 vise à mesurer comment l'accès aux services et la qualité des services diffèrent selon les différents groupes démographiques. L'analyse empirique visant à identifier les déterminants démographiques les plus forts de la satisfaction des citoyens à l'égard des services publics révèle que les catégories de ventilation les plus pertinentes pour l'indicateur ODD 16.6.2 sont (1) le revenu, (2) le sexe et (3) le lieu de résidence (milieu urbain/rural, et par région administrative, par exemple par province, État fédéré, district, etc.)

Au minimum, les résultats *pour chacun des trois domaines de service* couverts par cet indicateur (soins de santé, éducation et services publics) doivent être ventilés selon ces trois variables :

- **Revenu** : Quintiles de revenus (ou de dépenses)
- **Sexe** : Homme/Femme
- **Lieu de résidence** : Vivre en milieu urbain/rural et/ou vivre dans une région administrative donnée (province, État fédéré, district, etc.)⁴

Dans la mesure du possible, tous les efforts doivent être déployés pour ventiler les résultats selon la situation au regard du handicap et selon le « groupe de population d'importance nationale »:

- **Situation au regard du handicap** : le terme « handicap » est un terme générique qui recouvre les déficiences physiques, mentales, intellectuelles ou sensorielles de longue durée qui, en interaction avec divers obstacles, peuvent entraver la participation pleine et effective des personnes handicapées à la société sur un pied d'égalité avec les autres⁵. Dans la mesure du possible, les ONS sont encouragés à joindre la [Brève série de questions sur le handicap élaborée par le Groupe de Washington \(Short Set of Questions on Disability developed by the Washington Group\)](#) au questionnaire d'enquête utilisé pour poser les ensembles de questions liées à l'indicateur 16.6.2 afin de ventiler les résultats selon la situation au regard du handicap.
- **Groupes de population d'importance nationale** : groupes reposant sur une appartenance ethnique, une langue, une religion, un statut d'autochtone, une nationalité ou d'autres caractéristiques distincts.⁶

⁴ En partant du principe que les efforts de décentralisation visent à étendre les droits et les responsabilités locaux sur le territoire national, l'indicateur 16.6.2 peut contribuer à détecter les inégalités d'accès aux services et les disparités dans la qualité des services entre les localités. Il existe un risque de tirer des conclusions erronées à partir d'agrégats nationaux incapables de détecter les variations au niveau infranational.

⁵ Assemblée générale des Nations unies, Convention relative aux droits des personnes handicapées : résolution / adoptée par l'Assemblée générale, 24 janvier 2007, A/RES/61/106, disponible à l'adresse : <http://www.refworld.org/docid/45f973632.html>

⁶ La population d'un pays est une mosaïque de différents groupes de population qui peuvent être identifiés en fonction de leur race, de leur appartenance ethnique, de leur langue, de leur statut d'autochtone ou de migrant, de leur appartenance religieuse ou de leur orientation sexuelle, entre autres caractéristiques. Aux fins de cet indicateur, une attention particulière est accordée aux minorités. Les *groupes minoritaires* sont des groupes numériquement inférieurs au reste de la population d'un État, en position non dominante, dont les membres – qui sont des ressortissants de l'État en question – possèdent des caractéristiques ethniques, religieuses ou linguistiques différentes de celles du reste de la population et manifestent, même si ce n'est qu'implicitement, un sentiment de solidarité visant à préserver leur culture, leurs traditions, leur religion ou leur langue. Si le critère de nationalité inclus dans la définition ci-dessus a souvent été contesté, l'obligation d'occuper une position non

- **Âge** : L'analyse empirique montre qu'il n'y a pas de corrélation statistiquement significative entre l'âge des répondants et les niveaux de satisfaction. Toutefois, si les pays choisissent de ventiler également les résultats selon l'âge, il est recommandé de suivre les normes des Nations Unies pour la production de statistiques démographiques nationales ventilées selon l'âge, en utilisant les tranches d'âge suivantes : (1) moins de 25 ans, (2) 25-34 ans, (3) 35-44 ans, (4) 45-54 ans, (5) 55-64 ans et (6) 65 ans et plus.

Les institutions déclarantes sont encouragées à fournir autant d'informations que possible lorsqu'elles remplissent le tableau de la [Plateforme de communication du PNUD sur l'ODD 16](#), compte tenu de la complexité de désagrégation requise pour calculer cet indicateur pour chaque service. Voici un exemple du tableau des services de santé de la plate-forme de notification/rapport de l'ODD 16.6.2 et de sa part correspondante de réponses positives :

1. Healthcare services						
	Accessibility ("It was easy to get to the place where you received healthcare services.")	Affordability ("Expenses for healthcare services were affordable to you/your household.")	Quality of facilities ("The healthcare facilities were clean and in good condition.")	Equal treatment for everyone ("All people are treated equally in receiving healthcare services in your area.")	Attitude/courtesy of healthcare staff ("The doctor or other healthcare staff you saw spent enough time with you [or your child] during the consultation.")	Simple average of positive responses for the five attribute questions combined
Total/National						
Male/Female						
Male						
Female						
Urban/Rural						
Urban						
Rural						
Income or expenditure quintiles						
Quintile 1						
Quintile 2						
Quintile 3						
Quintile 4						
Quintile 5						
Disability status						
Disabled						
Not disabled						
Nationally relevant population groups						
Population group A						
Population group B						
Population group C						
Age groups						
Below 25						
25-34						
35-44						
45-54						
55-64						
Over 65						

dominante reste importante (HCDH, 2010). La collecte de données d'enquête ventilées selon le groupe de population doit être soumise à la légalité de la compilation de ces données dans un contexte national particulier et à une évaluation minutieuse des risques potentiels de la collecte de ces données pour la sécurité des répondants.

Share of respondents who say that overall, they are satisfied with the quality of healthcare services (i.e. 'very satisfied' or 'satisfied')	
Total/National	
Male/Female	
Male	
Female	
Urban/Rural	
Urban	
Rural	
Income or expenditure quintiles	
Quintile 1	
Quintile 2	
Quintile 3	
Quintile 4	
Quintile 5	
Disability status	
Disabled	
Not disabled	
Nationally relevant population groups	
Population group A	
Population group B	
Population group C	
Age groups	
Below 25	
25-34	
35-44	
45-54	
55-64	
Over 65	

8. Conseils supplémentaires pour remplir les informations dans la plateforme de communication

**Important*

Données pondérées

Les données saisies dans la [Plateforme de communication du PNUD sur l'ODD 16](#) doivent être pondérées en tenant compte des éléments suivants :

- Un minimum de 25 individus non pondérés ayant vécu un différend est nécessaire pour fournir des statistiques pondérées sur les groupes ethniques, la citoyenneté et l'origine migratoire
- Les groupes ethniques (A, B, C), l'origine migratoire (A, B, C) et la citoyenneté (A, B, C) doivent être définis au niveau national.
- Les groupes ethniques ne doivent pas inclure les groupes ethniques majoritaires

9. Documents de référence

SDG 16.6.2 Metadata

<https://unstats.un.org/sdgs/metadata/?Text=&Goal=&Target=16.6>

SDG 16.6.2 Indicator Brief

<https://www1.undp.org/content/oslo-governance-centre/en/home/library/sdg-16-appetizer-16-6-2.html>

Manuel de mise en œuvre de l'enquête sur l'ODD 16

<https://www.undp.org/library/sdg16-survey-initiative-implementation-manual>

Questionnaire : Questionnaire de l'enquête sur l'ODD 16

<https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/2022-03/UNDP-SDG16-Survey-Initiative-Implementation-Questionnaire.pdf>

Annexe 1 : Module Gouvernance utilisé pour mesurer l'indicateur ODD 16.6.2 tel que défini dans le Questionnaire de l'enquête sur l'ODD 16

Source : [Questionnaire de l'enquête sur l'ODD 16](#)

16.6.2 Proportion de la population satisfaite de sa dernière expérience des services publics (SPS)

<<Demander à tous>>

Je voudrais vous poser quelques questions sur votre expérience liée aux *services de santé primaires*. Veuillez exclure vos expériences en matière de chirurgie, de soins dentaires et d'examen dentaires, et vous concentrer uniquement sur les services de santé primaires, tels que ceux fournis dans un *dispensaire public*⁷ ou par un médecin ou un infirmier / une infirmière employés par le gouvernement. Ces expériences peuvent être personnelles ou relatives à un enfant de moins de 18 ans dont vous avez la charge.

<<Demander à tous>>

VERSION SI SCR2_D < 2

SPS_H1A. Avez-vous eu, vous ou un enfant dont vous avez la charge, *vraiment* besoin d'un examen ou d'un traitement médical au cours des 12 derniers mois (depuis MOIS ANNÉE) ?

<<Lire, une seule réponse>>

01 – Oui, vous-même

02 – Oui, à la fois vous-même et un enfant

03 – Oui, un enfant, mais pas vous-même

04 – Non, ni vous-même, ni un enfant dont vous avez

98 – Vous ne savez pas —> PASSER À SPS_H4.

99 – Vous préférez ne pas répondre —> PASSER

À SPS_H4.

la charge

n'avez eu besoin d'un examen ou d'un traitement médical -> PASSER À SPS_H4.

VERSION SI SCR2_D = 2

SPS_H1B. Avez-vous, au cours des 12 derniers mois (depuis MOIS ANNÉE), *vraiment* eu besoin d'un examen ou d'un traitement médical ?

<<Lire, une seule réponse>>

01 – Oui

04 – Non —> PASSER À SPS_H4.

98 – Vous ne savez pas —> PASSER À SPS_H4.

99 – Vous préférez ne pas répondre —> PASSER

À SPS_H4.

<<Demander si SPS_H1A ou SPS_H1B < 4>>

SPS_H2A. Avez-vous subi un examen ou un traitement médical réalisés *par des services de santé publique à chaque fois* que vous en aviez *vraiment* besoin (par exemple par des dispensaires publics ou des médecins, infirmiers/infirmières en soins primaires) ?

<< Lecture, une seule réponse >>

01 – Oui, à chaque fois

02 – Non, pas à chaque fois, mais au moins une fois

03 – Non, jamais

98 – Je ne sais pas

99 – Je préfère ne pas répondre

<<Demander si SPS_H1 = 3>>

SPS_H2B. L'enfant / les enfants dont vous avez la charge a-t-il / ont-ils subi un examen ou un traitement médical réalisés *par des services de santé publique* (par exemple par des médecins ou des

⁷ Utilisez le nom spécifique des établissements de santé publics fournissant des services de santé primaires dans le pays

infirmiers/infirmières en soins primaires) à *chaque fois* qu'il(s) en avait/avaient vraiment besoin ?

<< Lecture, une seule réponse >>

01 – Oui, à chaque fois

02 – Non, pas à chaque fois, mais au moins

une fois 03 – Non, jamais

<<Demander si SPS_H2A = 2,3 OU SPS_H2B = 2,3>>

SPS_H3. Quelle était la raison principale de ne pas avoir passé l'examen médical ou reçu le traitement des services de santé publique la dernière fois que cela s'est produit ?

<<Lire, une seule réponse>>

01 – Pas les moyens (trop cher)

02 – Liste d'attente trop longue ou temps d'attente trop important

03 – Trop loin ou aucun moyen de transport pour s'y rendre

04 – Je ne connaissais aucun bon médecin ou professionnel de santé

05 – Je ne pouvais pas prendre le temps nécessaire à cause du travail, des enfants ou pour d'autres raisons

06 – Je voulais attendre et voir si le problème allait s'améliorer tout seul

07 – Peur des médecins, des hôpitaux, des examens ou des traitements

08 – Les établissements de santé ne sont pas propres

09 – Les établissements de santé ne sont pas suffisamment équipés ou manquent de médicaments

77 – Autres motifs : _____

88 – Ne pas utiliser les services publics de santé pour les soins primaires (recours aux soins de santé privés, aux médecines alternatives, etc.)

98 – Je ne sais pas

99 – Je préfère ne pas répondre

<< Demander à tous >>

VERSION SI SCR2_D <> 2

*** SPS_H4. (Si la section facultative H1-H3 a été demandée, ajouter : Laissez-moi confirmer :) Est-ce que vous ou un enfant dont vous avez la charge avez subi un examen ou un traitement médical réalisés par des services primaires de santé publique (tels que des dispensaires publics ou des médecins ou infirmiers/infirmières en soins primaires) en <pays> au moins une fois au cours des 12 derniers mois, c'est-à-dire depuis <<MOIS ANNÉE>> ?**

<<Lire, une seule réponse>>

01 – Oui, vous-même

02 – Oui, à la fois vous-même et un enfant

03 – Oui, un enfant, mais pas vous-même

04 – Non, ni vous-même ni un enfant dont vous avez la charge n'avez reçu d'examen ou de traitement médical dans ces lieux au cours des 12 derniers mois —> PASSER À SPS_E1

98 – Je ne sais pas —> PASSER À SPS_E1

99 – Je préfère ne pas répondre —> PASSER À SPS_E1

VERSION SI SCR2_D = 2

*** SPS_H4. (Si la section facultative H1-H3 a été demandée, ajouter : Laissez-moi confirmer :) Avez-vous reçu un examen ou un traitement médical réalisés par des services primaires de santé publique (tels que des dispensaires publics ou des médecins ou infirmiers/infirmières en soins primaires) en <pays> au moins une fois au cours des 12 derniers mois, c'est-à-dire depuis <<MOIS ANNÉE>> ?**

<<Lire, une seule réponse>>

01 – Oui
04 – Non —> PASSER À SPS_E1

98 – Je ne sais pas —> PASSER À SPS_E1
99 – Je préfère ne pas répondre —> PASSER À
SPS_E1

*** SPS_H5.**

<< Demander si SPS_H4<3 >>

Je veux maintenant vous poser quelques questions sur la *dernière fois* où vous avez subi un examen ou un traitement médical dispensé par des services de santé publique, *au cours des 12 derniers mois*.

<< Demander si SPS_H4=3 >>

Je veux maintenant vous poser quelques questions sur la *dernière fois* où votre enfant a subi un examen ou un traitement médical dispensé par les services de santé publique, *au cours des 12 derniers mois*.

<< Demander si SPS_H4<4 >>

En pensant à cette dernière expérience, dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes :

<<Lire les éléments et les catégories de réponse, une réponse par ligne>>

		Tout à fait d'accord	D'accord	Pas d'accord	Pas du tout d'accord	Je ne sais pas	Refus de répondre
A	Il était facile de se rendre à l'endroit où vous avez bénéficié de services de santé.	3	2	1	0	98	99
B	Les dépenses pour les services de santé étaient abordables pour vous / votre ménage.	3	2	1	0	98	99
C	Les établissements de santé étaient propres et en bon état.	3	2	1	0	98	99
D	Toutes les personnes sont traitées de la même manière pour recevoir des services de santé dans votre région.	3	2	1	0	98	99
E	Le médecin ou autre personnel soignant que vous avez vu a passé suffisamment de temps avec vous [ou votre enfant] pendant la consultation.	3	2	1	0	98	99

*** SPS_H6.**

<< Demander si SPS_H4<3 >>

A. Dans l'ensemble, dans quelle mesure étiez-vous satisfait(e) ou insatisfait(e) de la qualité des services de santé primaires que vous avez reçus lors de cette dernière consultation ?

<< Demander si SPS_H 4=3 >>

B. Dans l'ensemble, dans quelle mesure étiez-vous satisfait(e) ou insatisfait(e) de la qualité des services de santé primaires que l'enfant dont vous avez la charge a reçus lors de cette dernière consultation ?

03 – Très satisfait(e)

98 – Je ne sais pas

02 – Satisfait(e)

99 – Je préfère ne pas répondre

01 – Insatisfait(e)

00 – Très insatisfait(e)

<< Demander si SCR2_D = 1, sinon passer à SPS_G1 >>

*** SPS_E1. Les prochaines questions portent sur votre expérience du système scolaire public primaire et secondaire. J'entends par là les écoles financées par le gouvernement. Avez-vous à charge des enfants âgés de 5 à 18 ans⁸ ?**

01 – Oui, plusieurs

98 – Je ne sais pas —> PASSER À SPS_G1

02 – Oui, un seul

99 – Je préfère ne pas répondre —> PASSER À

03 – Non —> PASSER À SPS_G1.

SPS_G1

<< Demander si SPS_E1 = 2 >>

SPS_E2A. Cet enfant fréquente-t-il une école primaire ou secondaire *publique* régulièrement ?

01 – Oui, une école primaire⁹

98 – Je ne sais pas —> PASSER AU SEGMENT

02 – Oui, une école secondaire¹⁰

SUIVANT

04 – Non —> PASSER AU SEGMENT
SUIVANT

99 – Je préfère ne pas répondre —> PASSER AU
SEGMENT SUIVANT

<< Demander si SPS_E1 = 01 >>

SPS_E2B. Tous ces enfants fréquentent-ils régulièrement une école primaire ou secondaire *publique* ?

01 – Oui, une école primaire

98 – Je ne sais pas —> PASSER AU SEGMENT
SUIVANT

02 – Oui, une école secondaire

99 – Je préfère ne pas répondre —> PASSER AU
SEGMENT SUIVANT

03 – Oui, certains fréquentent une école primaire, d'autres une école secondaire

04 – Non

<< Demander si SPS_E2A = 04 OU SPS_E2B = 04 >>

SPS_E3A. Quel est la *principale* raison pour laquelle cet enfant / des enfants dont vous avez la charge ne fréquente(nt) pas régulièrement une école publique ?

<<Lire, une seule réponse>>

01 – Je ne peux pas assumer les dépenses liées à l'école (frais administratifs, livres, uniformes, transport, etc.)

02 – L'école la plus proche est trop éloignée et/ou il n'y a pas de transport disponible

03 – Les infrastructures scolaires sont en mauvais état

04 – L'école et son enceinte ne sont pas sûres

05 – Les enseignants et les autres membres du personnel scolaire ne traitent pas les enfants avec respect

06 – Les enseignants sont inefficaces / insuffisamment formés

07 – Les enseignants sont souvent absents

08 – L'enfant / les enfants doivent rester à la maison pour aider aux travaux ménagers / à la ferme / à d'autres travaux

09 – Aucun programme éducatif culturellement ou religieusement approprié n'est disponible

10 – École non équipée pour les enfants présentant des besoins éducatifs particuliers

⁸ Réviser la tranche d'âge (5-18 ans) de façon à ce qu'elle corresponde à l'enseignement primaire et secondaire dans le pays.

⁹ L'école primaire doit proposer un programme équivalent au niveau 1 de la CITE

¹⁰ L'école secondaire doit au minimum proposer un programme équivalent aux niveaux 2 et 3 de la CITE

77 – Autres motifs : _____

98 – Je ne sais pas

99 – Je préfère ne pas répondre

<< Demander si SPS_E2A = 04 OU SPS_E2B = 04 >>

SPS_E3B. Quel type d'éducation l'enfant / les enfants dont vous avez la charge et qui ne fréquentent pas régulièrement une école publique reçoivent-ils ?

<<Lire, plusieurs réponses possibles>> 01 –

Ils fréquentent une école privée

02 – Ils sont scolarisés à domicile

03 – Ils reçoivent une éducation, mais pas dans une structure formelle (ils bénéficient d'un programme d'alphabétisation des jeunes et d'éducation pour les enfants non scolarisés ou d'autres programmes)

04 – Ils ne reçoivent aucune éducation formelle (ils travaillent à la maison ou ailleurs, ils ont eux-mêmes des enfants, etc.)

98 – Je ne sais pas

99 – Je préfère ne pas répondre

<< Demander si SPS_E2B = 04 >>

*** SPS_E4. Vous avez dit que tous les enfants ne fréquentaient pas les écoles publiques. Avez-vous en charge des enfants qui fréquentent régulièrement des écoles primaires ou secondaires publiques ?**

<<Lire, une seule réponse>>

01 – Oui, une école primaire

02 – Oui, une école secondaire

03 – Oui, les deux

04 – Non —> PASSER AU SEGMENT SUIVANT

98 – Je ne sais pas —> PASSER AU SEGMENT SUIVANT

99 – Je préfère ne pas répondre —> PASSER AU SEGMENT SUIVANT

<< Demander s'il y a des enfants à l'école primaire publique, à partir de SPS_E2A-B, SPS_E4 >>

*** SPS_E5_1. Considérant l'école *primaire* publique des enfants dont vous vous occupez [l'aîné(e), si les enfants fréquentent différentes écoles primaires publiques], dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes ?**

<<Lire les éléments et les catégories de réponse, une réponse par ligne>>

		Tout à fait d'accord	D'accord	Pas d'accord	Pas du tout d'accord	Je ne sais pas	Refus de répondre
A	L'école est accessible en transports publics ou privés, ou à pied, en moins de 30 minutes et sans difficulté.	3	2	1	0	98	99
B	Les dépenses liées à l'école (y compris les frais administratifs, les livres, les uniformes et le transport) sont abordables pour vous / votre ménage.	3	2	1	0	98	99
C	Les installations scolaires sont en bon état.	3	2	1	0	98	99
D	Tous les enfants sont traités sur un pied d'égalité dans l'école fréquentée par l'enfant / les enfants de votre ménage, y compris pour être admis dans cette école.	3	2	1	0	98	99
E	La qualité de l'enseignement est bonne.	3	2	1	0	98	99

<< Demander s'il y a des enfants dans l'école secondaire publique, à partir de SPS_E2A-B, SPS_E4 >>

* SPS_E5_2. (Et) Considérant l'école *secondaire* publique des enfants dont vous vous occupez [l'aîné(e), si les enfants fréquentent différentes écoles secondaires publiques], dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes ?

<<Lire les éléments et les catégories de réponse, une réponse par ligne>>

		Tout à fait d'accord	D'accord	Pas d'accord	Pas du tout d'accord	Je ne sais pas	Refus de répondre
A	L'école est accessible en transports publics ou privés, ou à pied, en moins de 30 minutes et sans difficulté.	3	2	1	0	98	99
B	Les dépenses liées à l'école (y compris les frais administratifs, les livres, les uniformes et le transport) sont abordables pour vous / votre ménage.	3	2	1	0	98	99
C	Les installations scolaires sont en bon état.	3	2	1	0	98	99
D	Tous les enfants sont traités sur un pied d'égalité dans l'école fréquentée par l'enfant / les enfants de votre ménage, y compris pour être admis dans cette école.	3	2	1	0	98	99
E	La qualité de l'enseignement est bonne.	3	2	1	0	98	99

<< Demander s'il y a des enfants à l'école primaire publique, à partir de SPS_E2A-B, SPS_E4 >>

* SPS_E6_1. *Globalement*, dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) ou insatisfait(e) de la qualité des services éducatifs fournis par l'école *primaire publique* fréquentée par l'enfant / les enfants dont vous avez la charge [l'aîné(e), si les enfants fréquentent différentes écoles primaires publiques] ?

03 – Très satisfait(e)

98 – Je ne sais pas

02 – Satisfait(e)

99 – Je préfère ne pas répondre

01 – Insatisfait(e)

00 – Très insatisfait(e)

<< Demander s'il y a des enfants dans l'école secondaire publique, à partir de SPS_E2A-B, SPS_E4 >>

* SPS_E6_2. *Globalement*, dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) ou insatisfait(e) de la qualité des services éducatifs fournis par l'école *secondaire publique* fréquentée par l'enfant / les enfants dont vous avez la charge [l'aîné(e), si les enfants fréquentent différentes écoles primaires publiques] ?

03 – Très satisfait(e)

98 – Je ne sais pas

02 – Satisfait(e)

99 – Je préfère ne pas répondre

01 – Insatisfait(e)

00 – Très insatisfait(e)

<< Demander à tous >>

* **SPS_G1. Je vais maintenant vous poser quelques questions sur les services gouvernementaux en [nom du pays]. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous dû obtenir ou renouveler un document d'identité délivré par le gouvernement, tel qu'une carte d'identité nationale, un passeport, un permis de conduire, une carte d'électeur ou un certificat de naissance, de décès, de mariage ou de divorce¹¹ ?**

- 01 – Oui
02 – Non —> PASSER AU MODULE SUIVANT
- 98 – Je ne sais pas —> PASSER AU MODULE SUIVANT
99 – Je préfère ne pas répondre —> PASSER AU MODULE SUIVANT

<< Demander si SPS_G1 = 01 >>

SPS_G2. Avez-vous essayé d'obtenir tous les documents dont vous aviez besoin auprès des services de l'état civil ou d'autres organismes compétents¹² ?

- 01 – Oui, tous
02 – Non, pas tous
- 98 – Je ne sais pas
99 – Je préfère ne pas répondre

<< Demander si SPS_G2 = 02 >>

SPS_G3. Veuillez spécifier le(s) document(s) dont vous aviez besoin, mais que vous n'avez pas essayé d'obtenir

<< Lire la liste, demander " autre ", si le répondant refuse, entrer " non mentionné " >>

		mentionné	non mentionné
A.	Carte d'identité nationale	1	0
B.	Passeport	1	0
C.	Permis de conduire	1	0
D.	Carte d'électeur	1	0
E.	Certificat de naissance, de décès, de mariage ou de divorce	1	0
X.	Autre, précisez :	1	0

<< Demander si SPS_G2 = 02 >>

SPS_G4. Quelle est la raison principale pour laquelle vous n'avez pas essayé d'obtenir ce(s) document(s) auprès des services de l'état civil ou d'autres organismes compétents ?

<< Lire, une seule réponse >>

- 01 – Je n'en ai pas les moyens (les frais administratifs sont trop élevés)
02 – Il est trop difficile d'accéder au « point de service » (bureau, numéro de téléphone, site Web)
03 – Le personnel ne traite pas les gens avec respect
04 – La procédure de demande et d'obtention de tels documents est trop

¹¹ L'ONS doit adapter la liste des documents d'identité délivrés par le gouvernement dans cette question au contexte national et n'inclure que ceux qui sont utilisés dans le pays et pour lesquels les citoyens doivent réellement déposer une demande. Par exemple, les cartes d'identité nationales peuvent ne pas exister, ou les cartes d'électeur peuvent simplement être envoyées par la poste à une personne avant de voter, etc. Selon le pays, d'autres documents d'identité pertinents qui pourraient être ajoutés comprennent les cartes de résident permanent et les cartes de citoyenneté. Lorsqu'il existe une population de migrants pertinente, la liste des documents doit inclure ceux qui concernent spécifiquement ce groupe (notamment le permis de séjour).

¹² L'ONS doit remplacer « services de l'état civil ou autres organismes compétents » par le nom de l'organisme ou des organismes particuliers chargés de délivrer ces documents d'identité dans le pays.

compliquée

05 – Cela demande trop de temps d’obtenir ce qu’il vous faut

77 – Autres motifs : _____

98 – Je ne sais pas

99 – Je préfère ne pas répondre

<< Demander si SPS_G1 = 01 >>

* **SPS_G5. Laissez-moi confirmer ; avez-vous tenté d'obtenir ou de renouveler un document d'identité délivré par le gouvernement, tel qu'une carte d'identité nationale, un passeport, un permis de conduire, une carte d'électeur ou un certificat de naissance, de décès, de mariage ou de divorce¹³ au cours des 12 derniers mois, c'est-à-dire depuis <<MOIS ANNÉE> ?**

<< Une seule réponse >>

- | | |
|--------------------------------------|---|
| 01 – Oui | 98 – Je ne sais pas —> PASSER AU MODULE SUIVANT |
| 02 – Non —> PASSER AU MODULE SUIVANT | 99 – Je préfère ne pas répondre —> PASSER AU MODULE SUIVANT |

<< Demander si SPS_G5 = 1 >>

* **SPS_G6. Je veux maintenant vous poser quelques questions sur la dernière fois où vous avez essayé d'obtenir un tel document au cours des 12 derniers mois. Veuillez me dire quel était le dernier document que vous avez essayé d'obtenir :**

<< Lire, une seule réponse >>

- | | |
|--|---|
| 01 – Carte d'identité nationale | 77 – Autre document |
| 02 – Passeport | |
| 03 – Permis de conduire | 98 – Je ne sais pas —> PASSER AU MODULE SUIVANT |
| 04 – Carte d'électeur | |
| 05 – Certificat de naissance, de décès, de mariage ou de divorce | 99 – Je préfère ne pas répondre —> PASSER AU MODULE SUIVANT |

<< Demander si SPS_G6 < 98 >>

SPS_G7. Avez-vous demandé ce document en ligne ?¹⁵

15 Les ONS peuvent ignorer cette question si l'obtention de ces documents ne peut se faire en ligne dans leur pays.

- | | |
|----------|---------------------------------|
| 01 – Oui | 98 – Je ne sais pas |
| 02 – Non | 99 – Je préfère ne pas répondre |

¹³ Les ONS doivent adapter la liste des documents d'identité délivrés par le gouvernement dans cette question à leur contexte national et n'inclure que ceux qui sont utilisés dans le pays et pour lesquels les citoyens doivent réellement déposer une demande. Par exemple, les cartes d'identité nationales peuvent ne pas exister, ou les cartes d'électeur peuvent simplement être envoyées par la poste à une personne avant de voter, etc. Selon le pays, d'autres documents d'identité pertinents qui pourraient être ajoutés comprennent les cartes de résident permanent et les cartes de citoyenneté. Lorsqu'il existe une population de migrants pertinente, la liste des documents doit inclure ceux qui concernent spécifiquement ce groupe (notamment le permis de séjour).

<< Demander si SPS_G6 < 98 >>

* SPS_G8. En pensant à la dernière fois où vous avez essayé d'obtenir << nom du document identifié par le répondant dans SPS_G6 >>, dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les énoncés suivants ? <<Lire les éléments et les catégories de réponse, une réponse par ligne>>

		Tout à fait d'accord	D'accord	Pas d'accord	Pas du tout d'accord	Je ne sais pas	Refus de répondre
A	Le bureau, le site Web ou le numéro de téléphone étaient facilement accessibles.	3	2	1	0	98	99
B	Les frais que vous deviez payer pour le document ou le certificat étaient abordables pour vous / votre ménage. <<code 3 si gratuit>>	3	2	1	0	98	99
C	La procédure de demande et d'obtention du document ou du certificat était simple et facile à comprendre.	3	2	1	0	98	99
D	Toutes les personnes sont traitées sur un pied d'égalité pour bénéficier de services gouvernementaux dans votre région.	3	2	1	0	98	99
E	Le temps qu'il a fallu pour obtenir le document ou le certificat était raisonnable.	3	2	1	0	98	99

<< Demander si SPS_G5 = 1 >>

* SPS_G8. Globalement, dans quelle mesure étiez-vous satisfait(e) ou insatisfait(e) de la qualité des services gouvernementaux que vous avez reçus à cette occasion, c'est-à-dire lorsque vous avez essayé d'obtenir << nom du document identifié par le répondant dans SPS_G6 >> au cours des 12 derniers mois ?

03 – Très satisfait(e)

02 – Satisfait(e)

01 – Insatisfait(e)

00 – Très insatisfait(e)

98 – Je ne sais pas

99 – Je préfère ne pas répondre