

**Commission économique pour l'Europe**

Conférence des statisticiens européens

**Groupe d'experts des recensements  
de la population et des habitations****Vingt-quatrième réunion**

Genève, 21-23 septembre 2022

Point 2 de l'ordre du jour provisoire

**Enseignements à retenir du cycle des recensements de 2020****Recensement de 2021 en Croatie : bilan, difficultés,  
enseignements à retenir et orientations  
pour le prochain recensement****Note du Bureau de statistique croate\****Résumé*

Le recensement de 2021 s'est déroulé du 13 septembre au 14 novembre 2021 en fonction de la situation au 31 août 2021 à minuit. La première phase du recensement, fondée sur des enquêtes en ligne assistées par ordinateur, s'est déroulée du 13 septembre au 27 septembre, phase au cours de laquelle les citoyens ont pu se recenser eux-mêmes ainsi que tous les membres de leur ménage.

La deuxième phase, fondée sur des entretiens individuels assistés par ordinateur, a été réalisée du 28 septembre au 14 novembre. En raison de deux tremblements de terre dévastateurs qui se sont produits plusieurs mois avant la mise en œuvre prévue du recensement (le premier en mars 2020 et le second en décembre 2020) et en raison de la situation épidémiologique causée par la pandémie de COVID-19 dans le pays, certains ajustements ont dû être apportés concernant la date de référence du recensement, la formation du personnel de recensement, les méthodes utilisées, l'application de recensement en ligne, le transport et l'acquisition du matériel de recensement, le cadre juridique et le budget du recensement. En outre, le Bureau de statistique croate (Bureau de statistique) avait prévu de mener l'enquête postcensitaire immédiatement après le recensement de 2021, mais il a été décidé que cette enquête ne serait pas menée en raison de la détérioration importante de la situation épidémiologique en République de Croatie.

\* Établie par Damir Plesac et Dubravka Rogić-Hadžalić.

*Note* : Les appellations employées dans le présent document ne reflètent aucune prise de position du Secrétariat de l'Organisation des Nations Unies quant au statut juridique de pays, territoires, villes ou zones quelconques, ou de leurs autorités, ni quant au tracé de leurs frontières ou limites.



Les premiers résultats ont été disponibles soixante jours après le travail de terrain. Ils fournissent des données sur le nombre total de personnes dénombrées et sur la population totale, les ménages et les unités de logement, aux niveaux de la République de Croatie, des régions statistiques de niveau HR\_NUTS 2, des comtés, des villes, des municipalités et des agglomérations.

## I. Introduction

1. Le passage à une nouvelle méthode de recensement, entièrement numérisée, dans le contexte de la pandémie de COVID-19 et des graves tremblements de terre qui se sont produits dans le centre du pays, ont été sources de difficultés qui n'avaient pas existé dans l'histoire récente du recensement. Pour accroître la participation de la population et réduire les contacts physiques, les citoyens ont eu la possibilité de s'autorecenser, c'est-à-dire qu'ils ont pu se recenser eux-mêmes ainsi que tous les membres de leur ménage grâce au système e-Citizen.
2. Le présent document porte principalement sur les difficultés rencontrées lors du recensement, notamment celles liées aux ressources humaines et aux problèmes qu'elles ont connus dans la réalisation du recensement, ainsi que les problèmes liés aux applications de recensement.
3. Le document aborde également les caractéristiques générales du recensement de 2021, y compris le recensement pilote, les questionnaires de recensement et les méthodes de dénombrement fondées sur les enquêtes en ligne assistées par ordinateur et sur les entretiens individuels assistés par ordinateur. Sur la base de l'expérience récemment acquise en matière de recensement, il est également discuté des avantages et des inconvénients de ces méthodes ainsi que des difficultés rencontrées en matière de stratégie de communication. Le document donne un résumé des enseignements à retenir, des conclusions et des orientations pour le prochain cycle de recensement.

## II. Généralités sur le recensement de 2021

4. Le recensement de la population, des ménages et des logements de 2021 a été réalisé en République de Croatie du 13 septembre au 14 novembre 2021 en fonction de la situation au 31 août 2021 à minuit, date qui est considérée comme la date de recensement. En 2018, il a été décidé et, en 2019, il a été confirmé que le recensement se déroulerait en deux phases au moyen de deux méthodes de recensement.
5. La première phase de recensement a eu recours à la méthode des enquêtes en ligne assistées par ordinateur et s'est déroulée du 13 septembre au 27 septembre. L'autorecensement a eu lieu à l'aide d'un questionnaire de recensement électronique qui était disponible sur le portail numérique e-Citizen. Cette phase a été prolongée d'un jour.
6. La seconde phase de recensement s'est fondée sur la méthode des entretiens individuels assistés par ordinateur et s'est déroulée du 28 septembre au 14 novembre. Elle a été prolongée deux fois, d'abord du 17 au 29 octobre, puis jusqu'au 14 novembre.
7. Pour préparer le recensement de 2021, les règlements de l'UE et les Recommandations de la Conférence des statisticiens européens pour les recensements de la population et des habitations de 2020 ont été appliqués. En ce qui concerne le cadre juridique national, la loi sur le recensement a été adoptée par le Parlement croate en avril 2021. Elle comprend des dispositions générales et des dispositions sur la confidentialité des données des recensements et définit le contenu du questionnaire de recensement ainsi que l'organisation et le financement du recensement. Elle comprend également des dispositions sur les délits.
8. Le recensement a été préparé, organisé, coordonné et mis en œuvre par le Bureau de statistique en coopération avec des organes administratifs, des unités d'organes autonomes locaux et régionaux et les participants au recensement. Les unités des organes autonomes locaux et régionaux étaient tenues, à la demande du Bureau de statistique et sur une base gratuite, de mettre à disposition des locaux et de permettre l'utilisation d'équipements et d'autres ressources nécessaires à la mise en œuvre des activités de recensement.

### III. Recensement pilote

9. Le recensement pilote, initialement prévu pour décembre 2020, a été reporté à mars 2021 pour les raisons suivantes :

- a) La situation épidémiologique très défavorable dans tout le pays ;
- b) La recommandation explicite du quartier général de la protection civile de la République de Croatie selon laquelle le recensement pilote ne pouvait être réalisé compte tenu des circonstances, recommandation émise lors de la réunion tenue le 17 novembre avec les représentants du Bureau de statistique ;
- c) Le nombre d'agents du recensement pilote qui avaient contracté la COVID-19 ou avaient dû s'auto-isoler ;
- d) Le fait qu'il était fort possible, d'après les connaissances et les prévisions des employés de terrain du Bureau de statistique, que les ménages sélectionnés ne soient pas disposés à participer à l'enquête ;
- e) Une image extrêmement négative du Bureau de statistique et du Gouvernement dans les médias en raison de la mise en œuvre du recensement pilote dans de telles conditions.

10. Il est important de se rappeler que le report du recensement pilote a aussi inévitablement entraîné celui du recensement de 2021 car le délai entre le recensement pilote et le recensement effectif doit être d'au moins cinq à six mois, soit environ cent soixante jours.

11. Finalement, le recensement pilote s'est déroulé en deux phases, du 1<sup>er</sup> au 15 mars 2021. La première phase, ou phase des enquêtes en ligne assistées par ordinateur, a duré du 1<sup>er</sup> au 7 mars. La deuxième phase, ou phase des entretiens individuels assistés par ordinateur, a duré du 8 au 15 mars. Pour les besoins du recensement pilote de 2021, 50 zones de dénombrement dans 4 des 21 comtés plus la ville de Zagreb ont été choisies. Elles comptaient environ 5 000 ménages, soit 12 000 personnes.

12. Les principaux objectifs du recensement pilote étaient d'expérimenter de nouvelles méthodes de collecte de données, de vérifier l'acceptation par le public des méthodes utilisées et de tester les solutions méthodologiques, organisationnelles et informatiques pour éliminer rapidement et de manière appropriée les éventuelles lacunes dans la mise en œuvre du recensement de 2021. Le recensement pilote a rempli ses objectifs en mettant en évidence certaines lacunes dans l'application du recensement, par exemple des problèmes de synchronisation des données, de connexion à l'application et de saisie des données sur les ménages institutionnels. Dans la partie de l'application appelée « Système de gestion du recensement », qui était destinée aux gestionnaires débutants, de catégorie moyenne et de catégorie supérieure, il était nécessaire de structurer les rapports de recensement de sorte que le suivi de l'avancement du recensement soit plus efficace et plus simple.

### IV. Les ressources humaines et les difficultés qu'elles ont rencontrées lors du recensement

#### A. Recrutement et sélection des agents recenseurs et des superviseurs

13. Les candidats aux postes d'agents recenseurs et de superviseurs ont posé leur candidature par voie électronique sur le site Web du Bureau de statistique. Ils devaient répondre aux critères suivants : être âgés de 18 ans ou plus, avoir terminé leurs études secondaires et avoir des connaissances en informatique. Ils devaient passer un test en ligne comprenant des questions sur leurs données personnelles, leur expérience en matière d'enquête, leurs connaissances informatiques et la démographie. Sur la base des points obtenus, une liste classant les candidats a été établie.

14. Dans le cadre du recensement de 2021, environ 7 900 agents recenseurs ont été engagés (voir le tableau 1) et un peu plus de 1 000 superviseurs. Ce nombre d'agents recenseurs est nettement inférieur à celui du recensement de 2011, qui comptait environ 13 000 agents recenseurs et 2 000 superviseurs, ou à celui du recensement de 2001,

qui comptait environ 20 000 agents recenseurs. Un nombre moins élevé d'agents recenseurs participant au travail de terrain signifie également une plus grande charge de travail pour chacun d'entre eux. Ainsi, lors du recensement de 2021, chaque agent recenseur devait dénombrer environ 500 personnes contre environ 300 personnes en 2011. Cependant, le nombre exact dépendait du nombre de citoyens qui s'étaient autoremensés lors de la première phase du recensement.

15. Dans certaines parties du pays, le nombre de candidats aux postes d'agents recenseurs était insuffisant. Les raisons en sont notamment la période de réalisation du recensement sur le terrain (temps de référence), le nombre relativement faible de chômeurs, la pandémie de COVID-19, les étudiants ayant des obligations scolaires, la faible rémunération du travail effectué, etc.

Tableau 1  
**Effectifs des recensements de 2021, 2011 et 2001**

<i>Effectifs</i>	<i>Recensement de 2021</i>	<i>Recensement de 2011</i>	<i>Recensement de 2001</i>
Agents recenseurs	7 900	environ 14 000	environ 20 000
Superviseurs	1 038	1 950	environ 2 900
Instructeurs	175	193	193
Coordonnateurs	45	45	45
Membres des comités de comté	147	126	147
Membres des branches des comités de comté	615	602	610
Chefs des centres de dénombrement	480	699	environ 550
Travailleurs supplémentaires embauchés pour le traitement des données	25	400-500	400-500

*Source* : Bureau de statistique croate.

## **B. Incidence directe du petit nombre de candidats sur le recrutement et la sélection des agents recenseurs**

16. Dans certaines régions du pays, le nombre d'agents recenseurs suppléants était faible en raison du nombre insuffisant de candidats, ce qui a entraîné une raréfaction rapide de ces agents (voir le tableau 2 et la figure 1). Lorsque des agents recenseurs suppléants n'étaient pas disponibles, les adresses non traitées par les agents qui avaient démissionné ont été réparties entre les agents restants dans la zone qui étaient disposés à faire le travail.

Tableau 2  
**Nombre de candidats, nombre prévu d'agents recenseurs, agents recenseurs ayant participé au recensement et agents recenseurs ayant démissionné avant le début du recensement, par comté**

<i>Comté</i>	<i>Candidats<sup>1</sup></i>	<i>Nombre prévu d'agents recenseurs<sup>2</sup></i>	<i>Nombre d'agents recenseurs ayant participé au recensement<sup>3</sup></i>	<i>Agents recenseurs nommés qui ont démissionné avant le début du recensement<sup>4</sup></i>	<i>%</i>
Comté de Zagreb	1 072	607	588	221	36,4
Krapina-Zagorje	431	239	225	116	48,5
Sisak-Moslavina	538	249	251	110	44,2
Karlovac	485	228	227	6	27,6
Varaždin	553	327	324	95	29,1
Koprivnica-Križevci	449	210	205	63	30,0
Bjelovar-Bilogora	463	210	201	93	44,3
Primorje-Gorski Kotar	840	556	513	222	39,9
Lika-Senj	228	120	114	31	25,8
Virovitica-Podravina	321	145	142	39	26,9
Požega-Slavonia	288	131	125	59	45,0
Slavonski Brod-Pos.	577	272	264	87	32,0
Zadar	560	330	370	86	26,1
Osijek-Baranja	1 369	541	538	237	43,8
Šibenik-Knin	440	196	201	6	3,1
Vukovar-Srijem	910	300	298	83	27,7
Split-Dalmatie	1 452	877	810	384	43,8
Istrie	655	409	402	169	41,3
Dubrovnik-Neretva	454	238	237	127	53,4
Međimurje	344	215	215	63	29,3
Ville de Zagreb	2 391	1 541	1 402	514	33,4
<b>Total</b>	<b>14 820</b>	<b>7 941</b>	<b>7 652</b>	<b>2 868</b>	<b>36,1</b>

Source : Bureau de statistique croate.

<sup>1</sup> Cette catégorie s'applique à tous les candidats aux postes d'agents recenseurs qui ont soumis une candidature électronique valide.

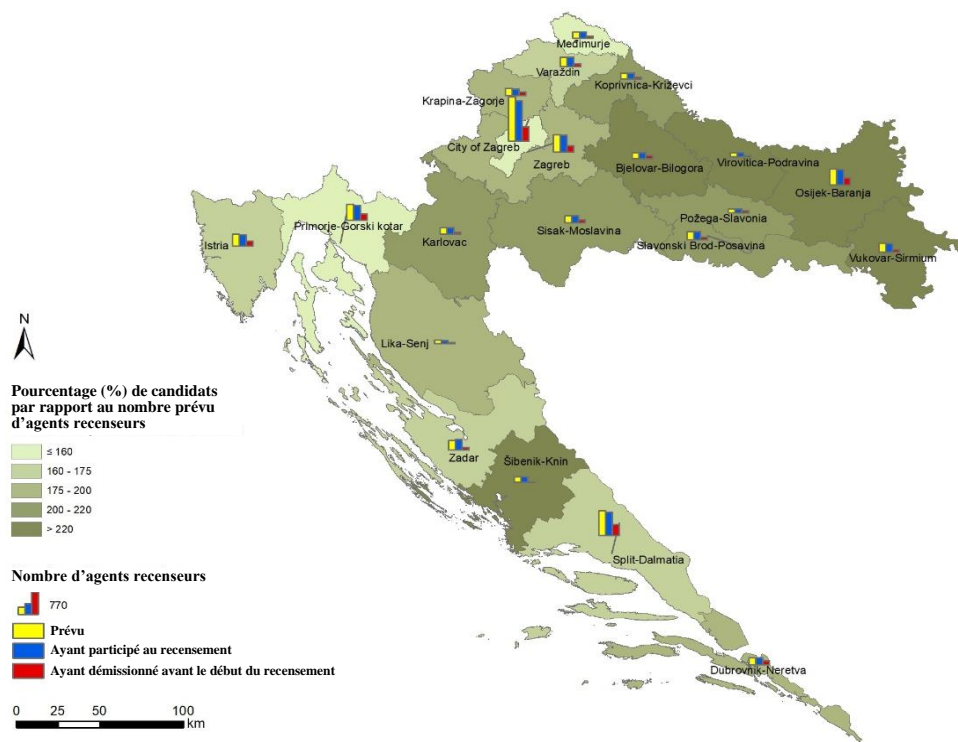
<sup>2</sup> Nombre prévu d'agents recenseurs pour le recensement de 2021 au niveau du comté, déterminé par le Bureau de statistique.

<sup>3</sup> Nombre total d'agents recenseurs qui ont participé au recensement, indépendamment de leurs résultats et du temps passé dans le recensement. Cela signifie que les agents recenseurs qui n'ont participé qu'un seul jour et qui ont ensuite démissionné sont également inclus.

<sup>4</sup> Cette catégorie ne s'applique qu'aux agents recenseurs déjà nommés qui ont démissionné quelques jours avant le début du recensement (la raison la plus courante était la prise de décisions concernant le dépistage obligatoire de la COVID-19 toutes les quarante-huit heures). Cette catégorie ne s'applique pas aux agents recenseurs qui ont démissionné pendant le travail de terrain.

Figure 1

**Nombre de candidats, nombre prévu d'agents recenseurs, agents recenseurs ayant participé au recensement et agents recenseurs ayant démissionné avant le début du recensement, par comté**



Source : Bureau de statistique croate.

### C. Abandon du travail de terrain par de nombreux agents recenseurs à toutes les étapes du recensement

17. Le travail de recensement sur le terrain a été prolongé deux fois. Après trois semaines de travail acharné, certains agents recenseurs très qualifiés et bien formés n'ont pas voulu poursuivre le recensement. Le Bureau de statistique a donc été contraint d'engager, pour effectuer le travail, des candidats quelque peu moins qualifiés, c'est-à-dire des candidats ayant obtenu des notes inférieures aux critères de sélection. En outre, certains agents recenseurs qui avaient postulé pour travailler pour le recensement avaient déjà un emploi à temps plein et ne savaient pas que leur travail exigeait un engagement à temps plein, du début de la matinée à la fin de l'après-midi, ainsi qu'un dévouement total.

### D. Formation en ligne

18. La formation en ligne présente un grand avantage, à savoir que l'environnement en ligne est indépendant du temps et du lieu. Elle permet également de réduire considérablement les coûts de recensement. Une formation en face à face coûterait deux fois plus cher qu'une formation en ligne (110 euros par candidat au lieu de 55 euros). Par ailleurs, le succès de la formation en ligne dépend pour beaucoup de la technologie elle-même et des capacités des candidats à la manipuler. Si la technologie échoue, le cours en ligne échoue également. Peu importe le nombre de directives écrites ou le temps consacré aux explications. Certains candidats ont rencontré des difficultés à plusieurs reprises lorsqu'ils ont essayé de participer à des réunions en ligne. Cela a provoqué de la frustration et de l'insatisfaction chez les candidats qui maîtrisaient facilement la technique de participation aux réunions de formation.

19. Les avantages de la formation en face à face sont notamment un suivi meilleur et plus facile des candidats et un meilleur aperçu de la question de savoir si les candidats progressent ou non dans leur apprentissage et si le matériel utilisé est compréhensible et clair pour eux.

Un autre avantage est la possibilité d'une interaction immédiate entre les candidats et les enseignants.

20. Les avantages de la formation en ligne l'emportent-ils sur ses inconvénients ? Dans le cadre du recensement de 2021, une formation en ligne a été élaborée et mise en œuvre pour la première fois en Croatie. La formation des agents recenseurs a duré quatre jours et a porté sur les méthodes du recensement de 2021, l'application informatique utilisée et certains aspects organisationnels. Comme indiqué dans le paragraphe précédent, la formation en ligne présente de nombreux avantages. Cela étant, il est plus difficile, par rapport à la formation en face à face, d'évaluer quels agents recenseurs ont acquis les connaissances requises. Cet inconvénient est devenu manifeste lors de la collecte des données sur le terrain, lorsqu'il est clairement apparu que certains agents et leurs supérieurs immédiats n'avaient pas adopté une partie importante des méthodes préconisées. Certains agents et superviseurs ont eu des difficultés à se joindre à la formation virtuelle, ce qui a entraîné une frustration chez eux et a amené les candidats à éviter le cours (dans une moindre mesure) ou à se concentrer sur la technologie plutôt que sur le contenu du cours (plus souvent). Dans ces cas, des formations supplémentaires ont été mises en place. En outre, le cours de formation a été enregistré et mis à la disposition de tout le personnel.

## V. L'application de recensement et les défis connexes

### A. Comment déterminer les limites quant à la complexité ou à la simplicité de l'application de recensement ? Que devrait comporter l'application ?

21. Le Bureau de statistique a voulu rendre le travail de terrain aussi facile que possible et entièrement numérisé pour l'ensemble du personnel : les agents recenseurs, les superviseurs, les instructeurs, les coordonnateurs ainsi que les membres de l'organe principal de coordination, les membres des comités de comté et des branches des comités de comté, mais aussi les personnes qui calculaient le salaire de tout le personnel de recensement. L'application devait donc comporter de nombreuses fonctionnalités. Elle comprenait le module « Enquêtes en ligne assistées par ordinateur », le module « Entretien individuels assistés par ordinateur » et le module « Système de gestion du recensement ».

22. Le module « Système de gestion du recensement » représentait la partie centrale du système où étaient menées les activités de planification et de préparation et où étaient appliqués les processus d'assurance et de contrôle de la qualité pendant la mise en œuvre du recensement. Il comprenait un système de messagerie, des cartes interactives, un système de génération de rapports, notamment des rapports financiers, un système de gestion des journaux (surveillant tous les changements de données qui se produisaient dans le système), un système de gestion des droits (en fonction du rôle joué dans le recensement) et bien d'autres fonctionnalités. Plus l'application est complexe, plus il faut du temps pour la créer, plus il faut du temps pour que les utilisateurs la maîtrisent parfaitement, et plus elle est onéreuse car chaque nouvelle fonctionnalité nécessite plus de fonds et un budget plus important. Il faut également plus de temps pour l'expérimenter car chaque fonctionnalité doit être bien testée. Il s'est avéré qu'il n'y avait pas eu assez de temps pour mettre au point l'application de recensement, et le temps est quelque chose qui peut être très difficile à rattraper.

### B. Intensité de la vérification des données dans la méthode des enquêtes en ligne assistées par ordinateur (vérification faible ou forte des données, erreurs mineures ou majeures)

23. La vérification des données a permis de garantir la qualité des données collectées de la manière suivante :

- a) En bloquant le remplissage du questionnaire par un signalement des erreurs ;
- ou



b) En signalant les valeurs non plausibles dans les données sans bloquer la poursuite des activités et le remplissage des questionnaires.

24. Les règles de vérification des données ont été spécifiées pour chaque question et pour chaque réponse proposée ou librement donnée. Il existait plusieurs types de vérification de données :

- a) Questions obligatoires ou facultatives ;
- b) Interdépendance des questions ou ce que l'on appelle les « sauts de question » – il a été répondu à certaines questions en fonction des réponses précédentes ;
- c) Interdépendance des réponses proposées – des réponses dépendant des réponses précédentes ont été proposées à certaines questions ;
- d) Contrôles structurels, par exemple, saisies de chiffres, saisies de lettres, saisies correctes de la date de naissance, saisies correctes du numéro d'identification personnel selon les règles mod 11, 10, etc. ;
- e) Contrôles du contenu. Une personne a par exemple donné des réponses contradictoires à deux questions liées entre elles.

25. Toutes les règles de vérification des données ont été activées immédiatement après la saisie de la réponse. Des avertissements et des erreurs ont été affichés après la saisie et la sauvegarde de la réponse, ainsi que la visualisation des questions dans le Système de gestion du recensement.

26. Il était extrêmement important, mais aussi très contraignant et difficile, de trouver un équilibre en ce qui concerne l'intensité de la vérification des données, car une vérification trop intense aurait pu entraîner une frustration chez les répondants et un remplissage incomplet du questionnaire. En revanche, un contrôle trop faible pourrait entraîner une augmentation des erreurs et une baisse de la qualité des réponses.

27. C'est pourquoi des erreurs « mineures » et « majeures » ont été intégrées dans les réponses à chaque question. Le système a reconnu deux niveaux de saisie incorrecte ou d'erreur susceptibles de se produire lors de la saisie par les utilisateurs :

- a) Avertissement « erreur mineure » : le répondant a par exemple saisi une information qui était structurellement acceptable, mais qui semblait sémantiquement incorrecte ou improbable car il a déclaré qu'il avait un appartement de 80 mètres carrés comprenant 10 pièces ;
- b) Erreur « erreur majeure » : l'utilisateur n'a par exemple pas répondu à la question, il a donné deux réponses au questionnaire qui étaient en contradiction directe, etc.

28. Les avertissements concernaient des questions qui n'étaient pas critiques et ne bloquaient pas l'utilisation du système, mais encourageaient l'utilisateur à vérifier sa saisie. Les erreurs concernaient les cas où le système ne permettait pas à l'utilisateur de continuer tant que les erreurs n'avaient pas été corrigées.

### **C. Possibilité pour les répondants d'ajouter l'adresse (numéro de logement) de leur lieu de résidence si nécessaire**

29. Si, dans la phase des enquêtes en ligne assistées par ordinateur, le répondant en ligne n'a pas pu trouver le numéro de son logement et/ou ajouter des éléments au numéro de logement dans le menu proposé, il pouvait les ajouter manuellement. En outre, si l'agent recenseur sur le terrain remarquait un nouveau numéro de logement qui se trouvait dans sa zone de dénombrement mais qui ne figurait pas dans la liste d'adresses, il pouvait ajouter cette adresse à la liste d'adresses.

30. Une telle solution était nécessaire lorsqu'une personne vivait à une adresse qui n'existait pas dans la documentation technique officielle de l'Administration géodésique nationale. La seule adresse pertinente et officielle est celle qui figure dans la documentation technique de cette administration. Toutes les adresses récemment ajoutées n'ont pas été reconnues par le programme (car elles n'ont pas été saisies dans la documentation technique)

et ont été définies comme inconnues. Plus tard, lors de la phase de traitement, les adresses correctes ont été attribuées aux répondants. Dans de nombreux cas, les nouvelles adresses saisies par les répondants en ligne étaient incorrectes parce qu'ils avaient omis d'indiquer le lieu exact de résidence. En conclusion, d'après l'expérience sur le terrain, il est préférable de ne pas permettre aux répondants en ligne de saisir indépendamment des adresses qui n'existent pas dans la documentation technique officielle de l'Administration géodésique nationale.

**D. Le Bureau de statistique devrait-il ou non autoriser l'autorecensement en ligne en dehors des frontières de la République de Croatie ? Dans l'affirmative, comment vérifier qui a été effectivement dénombré ?**

31. Selon la loi de 2021 sur le recensement de la population, des ménages et des logements en République de Croatie, les personnes physiques citoyennes de la République de Croatie, les ressortissants étrangers et les apatrides résidant en permanence en République de Croatie ainsi que les personnes y résidant temporairement à la date de référence du recensement devaient être dénombrés. Les personnes qui ont été dénombrées conformément à la loi sur le recensement et qui se trouvaient hors de la République de Croatie à la date du recensement ont été autorisées à s'autorecenser du 13 au 27 septembre au moyen du système e-Citizen. Il était nécessaire qu'au moins un membre du ménage soit enregistré dans le système e-Citizen, c'est-à-dire qu'il ait des identifiants lui permettant de s'enregistrer. Cela a permis d'améliorer la qualité de la couverture du recensement. En fonction de l'adresse IP, il a été possible de localiser le pays d'autorecensement dans la phase de traitement des données, une attention particulière ayant été accordée aux personnes concernées pour déterminer leur lieu réel de résidence habituelle.

**VI. Observations concernant les questionnaires de recensement**

32. Au début de 2018, le projet de version relatif aux entretiens individuels assistés par ordinateur figurant dans le questionnaire de recensement a été envoyé à des fins d'examen à 49 personnes ou entités (universitaires, scientifiques, ministères et organisations d'État, instituts et autres parties prenantes), parmi lesquels 17 ont répondu en formulant leurs suggestions et commentaires dont certains ont été acceptés.

33. Il est important de souligner que les logements collectifs, les ménages institutionnels, les personnes sans abri et les logements inhabités n'étaient pas inclus dans la version relative aux enquêtes en ligne assistées par ordinateur du questionnaire. Celui-ci se composait de quatre parties : une partie relative aux données d'identification, une aux ménages, une aux unités de logement et une aux personnes. La structure du questionnaire du recensement de 2021 était similaire à celle du questionnaire de 2011, malgré quelques différences. Par exemple, les questions sur les personnes handicapées ont été exclues, étant donné qu'il existe un registre de grande qualité relatif aux personnes handicapées tenu par l'Institut croate de la santé publique, tout comme ont été exclues les questions sur les connexions Internet et les compétences informatiques, vu que celles-ci sont visées par d'autres enquêtes du Bureau de statistique.

34. Si une personne n'avait pas réussi à remplir le questionnaire en une seule tentative, il était possible de sauvegarder les données saisies et de continuer à remplir le questionnaire ultérieurement. Le répondant en ligne pouvait se réinscrire et continuer à remplir le questionnaire à tout moment jusqu'à la validation. S'il n'avait pas répondu à l'une quelconque des questions obligatoires ou avait saisi des informations inexactes, le système ne permettait pas le passage à la question suivante et un message d'avertissement s'affichait pour indiquer qu'il n'était pas possible de continuer. Après avoir rempli et validé le questionnaire, le répondant en ligne recevait un code unique qui prouvait la validation du questionnaire et qu'il fournissait à l'agent recenseur pendant la phase de dénombrement sur le terrain.

35. Le second tremblement de terre qui s'est produit en décembre 2020 a influé sur le contenu du questionnaire. De nouvelles questions et de nouvelles modalités ont été ajoutées

aux questions clefs liées à la définition de la population habituelle. De nouvelles questions ont dû être introduites dans le questionnaire car un grand nombre de personnes avaient quitté leur logement détruit. Certaines de ces personnes avaient émigré hors des frontières de la République de Croatie, tandis que la plupart avaient trouvé refuge dans le pays même. L'objectif était d'obtenir des informations aussi précises que possible sur les personnes qui avaient quitté leur domicile en raison du tremblement de terre.

36. Le questionnaire a été conçu pour être convivial et simple à remplir ainsi que pour réduire au minimum les erreurs des répondants. Selon les observations formulées par les citoyens, la plupart de ces objectifs ont été atteints, notamment en termes de facilité de remplissage et d'accessibilité. Certaines questions n'étaient pourtant pas tout à fait claires pour tous. Après le traitement et une analyse plus approfondie des informations, il sera possible de donner une description plus claire et plus précise de ces questions.

37. Le questionnaire commençait par une courte introduction dans laquelle les répondants prenaient connaissance de l'objectif du recensement. La compatibilité était élevée, puisque les répondants pouvaient utiliser les appareils les plus courants tels que les téléphones mobiles, les smartphones, les tablettes, les ordinateurs portables et les PC pour se recenser. La plupart des questions étaient fermées, mais les questions relatives aux sujets ethniques et culturels restaient ouvertes. L'expérience tirée de ce recensement a montré que le vocabulaire devait être plus simple et plus clair.

## **VII. Comparaison entre la méthode des entretiens individuels assistés par ordinateur et celle des enquêtes en ligne assistées par ordinateur**

38. Les entretiens individuels assistés par ordinateur sont une méthode de collecte de données en face à face selon laquelle les enquêteurs utilisent un logiciel installé sur un ordinateur ou une tablette pour enregistrer les réponses des personnes interrogées. Il s'agit d'un mode géré par les enquêteurs, ce qui signifie que ces derniers peuvent clarifier les questions qui ne sont pas claires pour les répondants et poser des questions de suivi. Comme il s'agit d'un mode de collecte de données en face à face, il peut atteindre toutes les unités de dénombrement, les populations sans accès à Internet, les logements vides, les sans-abri et les populations à faible revenu. Cependant, ce mode nécessite des enquêteurs bien formés capables de travailler toute la journée, d'atteindre chaque ménage et de mener des entretiens.

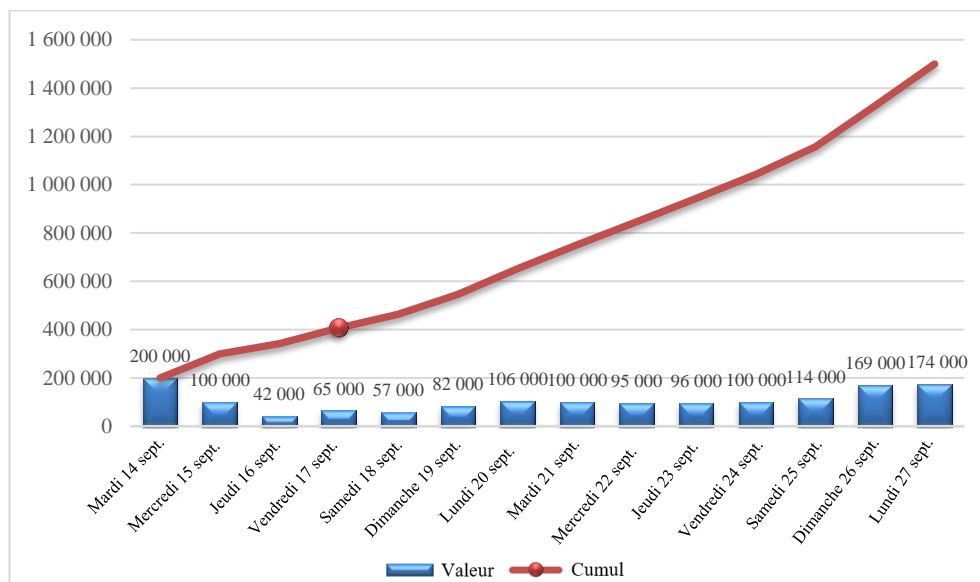
39. Dans les zones rurales, où les maisons peuvent être dispersées sur une grande surface, la méthode des entretiens individuels assistés par ordinateur peut prendre beaucoup de temps. Dans les zones urbaines, où la mobilité de la population est élevée, en particulier chez les jeunes, une erreur de couverture importante peut se produire. En outre, cette méthode peut être coûteuse en raison de la nécessité de former des enquêteurs et du temps nécessaire à la collecte des données. Certains répondants ne sont pas à l'aise pendant de telles enquêtes, ce qui peut se traduire soit par un refus de répondre aux questions, soit par des données de mauvaise qualité en raison d'un manque de confiance.

40. Les enquêtes en ligne assistées par ordinateur sont gérées via un navigateur Web ou une application mobile. Cette méthode prend en charge les questions de recensement fermées et ouvertes. Cela étant, elle peut ne pas fournir des données aussi détaillées que les entretiens individuels assistés par ordinateur.

41. Ce mode de recensement ne nécessite pas la formation d'enquêteurs et peut être appliqué très largement, mais il est limité à la population ayant accès à Internet et à l'aise avec les ordinateurs ou avec les téléphones ou tablettes connectés à Internet. Il est également autogéré, ce qui signifie qu'il repose sur la capacité des répondants à remplir un questionnaire avec précision sans l'aide d'un enquêteur. En général, les questionnaires doivent être plus courts et aussi simples que possible. L'absence d'enquêteur peut également être considérée comme un avantage, notamment pour les questions portant sur des sujets sensibles qui peuvent être une source de malaise pour le répondant. En outre, les enquêtes en ligne assistées par ordinateur donnent au répondant une impression de plus grand anonymat.

42. Dans le processus d'autorecensement, les citoyens avaient la possibilité de remplir un questionnaire numérique sur leur logement et leur ménage ainsi que sur tous les membres du ménage. Une seule personne de référence fournissait toutes les informations sur un seul ménage, c'est-à-dire que les répondants en ligne devaient remplir le questionnaire avec des données d'identification ainsi qu'avec des données sur leur logement et leur ménage et des informations sur tous les membres du ménage.

Figure 2  
Nombre de personnes autorecensées par jour



43. Le graphique linéaire présenté dans la figure 2 montre la progression du nombre de personnes autorecensées par jour pendant la première phase du recensement. Le premier jour et les deux derniers jours de l'autorecensement ont été les jours les plus actifs, au cours desquels le plus grand nombre de citoyens se sont recensés. Ce résultat était attendu en raison d'expériences similaires dans d'autres pays européens qui ont mené leur recensement de cette manière.

44. En conclusion, les avantages de l'introduction de la méthode des enquêtes en ligne assistées par ordinateur étaient les suivants : environnement plus sûr dans les circonstances de la pandémie de COVID-19, impact positif sur les coûts de mise en œuvre et possibilité pour les citoyens de se recenser au moment de leur choix. En outre, les répondants pouvaient répondre aux questions sans les contraintes qui pourraient apparaître si l'enquêteur était présent au sein du ménage.

Tableau 3  
Comparaison en matière de collecte de données entre les enquêtes en ligne assistées par ordinateur et les entretiens individuels assistés par ordinateur

	Enquêtes en ligne assistées par ordinateur	Entretiens individuels assistés par ordinateur
Couverture de la population	Faible – moyenne	Élevée
Investissement initial	Faible	Élevé
Coût par entretien	Faible	Moyen – élevé
Fiabilité des données collectées	Faible – moyenne	Moyenne – élevée
Taux d'abandon	Faible – moyen	Très faible

	<i>Enquêtes en ligne assistées par ordinateur</i>	<i>Entretiens individuels assistés par ordinateur</i>
Adéquation aux longs questionnaires	Faible – moyenne	Élevée
Adéquation aux questionnaires complexes	Très faible	Élevée

*Note* : Selon l'expérience tirée du recensement de 2021 en Croatie.

## VIII. Stratégie de communication

45. La conception et la production des logos et des slogans du recensement représentaient une condition préalable à la reconnaissance du recensement et à la mise en œuvre de la campagne de promotion. Un slogan simple mais efficace – « Créons ensemble une image de la Croatie » – et un logo approprié ont été utilisés tout au long de la campagne de promotion sur tous les canaux de communication et tous les supports promotionnels.

46. Un site Web distinct a été créé pour fournir toutes les informations pertinentes liées à la mise en œuvre du recensement. La loi actuelle sur le recensement, des documents méthodologiques, des normes internationales, des échantillons de questionnaires de recensement en croate et en anglais et dans les 22 langues minoritaires nationales, des communiqués de presse, des instructions pour les participants au recensement, etc. ont été publiés.

47. Les caractéristiques théoriques de la campagne de promotion du recensement ont été établies. Il s'agissait d'un script très élaboré destiné aux spots télévisés et radiodiffusés ainsi que d'annonces publiées dans les journaux, de dépliants, de brochures, d'affiches et de panneaux d'affichage, notamment lumineux, dans lesquels était utilisée l'identité visuelle du recensement précédemment établie. Un plan de location d'espace dans les médias a été élaboré afin que les messages de communication puissent atteindre le plus grand nombre possible de résidents par divers canaux hors ligne et en ligne. Les canaux hors ligne comprenaient la diffusion de spots télévisés et radiodiffusés, la publication d'annonces dans les journaux, la distribution de dépliants et de brochures ainsi que la pose d'affiches, de panneaux d'affichage, notamment lumineux, dans toute la République de Croatie (couverture nationale). Par ailleurs, une attention particulière a été accordée aux canaux en ligne (médias numériques, réseaux sociaux), qui pourraient transmettre des messages de communication à un large éventail de personnes de manière plus efficace et plus rentable.

48. Le matériel promotionnel a été très bien accueilli et a contribué à la visibilité du projet. Les spots télévisés et radiodiffusés ont transmis des informations sur le recensement aux téléspectateurs et aux auditeurs d'une manière visuellement et auditivement attrayante et séduisante. Ces spots sont les outils de marketing les plus efficaces et faisaient donc partie intégrante de la campagne de promotion. D'autres matériels promotionnels (stylos, chemises pour documents, sacs, clefs USB, etc.) ont eu un effet émotionnel et une valeur promotionnelle à long terme qui ont rempli leur fonction.

49. Avant le début du recensement de 2021, un centre d'information centralisé (help desk) a été établi pour fournir des informations à la demande des citoyens. Au sein du centre d'information, le travail était organisé en deux équipes, qui rédigeaient continuellement les réponses aux questions reçues par courriel et téléphone et via les réseaux sociaux. De cette façon, des réponses uniformes ont été données sur tous les canaux de communication, ce qui a contribué à la qualité et à la crédibilité du Bureau de statistique.

50. La campagne de promotion comprenait plusieurs types d'activités. En outre, la promotion du recensement a également été faite au niveau local afin d'informer la population de l'objectif du recensement et de sa mise en œuvre. Les représentants des médias ont aussi été informés quotidiennement de la méthode appliquée et du nombre de citoyens recensés dans la phase des enquêtes en ligne assistées par ordinateur. Les représentants des médias ont reçu des informations pertinentes sur la préparation, la mise en œuvre, le déroulement et les

résultats du recensement au moyen de communiqués de presse quotidiens et de conférences de presse régulières.

Tableau 4

**Activités de communication et comparaison entre le recensement de 2011 et le recensement de 2021**

	<i>Recensement de 2011</i>	<i>Recensement de 2021</i>
Promotion sur le site Web du Bureau de statistique	✓	✓
Promotion par des émissions de radio spécialisées sous forme de quiz	×	×
Organisation de conférences de presse	✓	✓
Diffusion de spots télévisés et radiodiffusés	×	✓
Publicité dans les journaux	×	×
Distribution de dépliants, de brochures et d'affiches	✓	✓
Publicité par panneaux d'affichage, notamment lumineux	×	✓
Location d'un espace médiatique couvrant le territoire national et régional	×	✓
Conférences de presse présentant les premières et les dernières données	✓	✓

*Source* : Bureau de statistique croate.

51. Le tableau 4 montre les activités qui ont été planifiées et mises en œuvre, mais aussi celles qui ont été planifiées et non mises en œuvre lors des recensements de 2011 et 2021. Dans la communication avec le public, l'accent a été mis sur la phase des enquêtes en ligne assistées par ordinateur, notamment sur des sujets tels que les suivants : manière dont les citoyens peuvent participer à l'autorecensement, avantages de l'autorecensement, avantages de l'utilisation des services numériques et simplicité d'accès aux services numériques du recensement. En outre, il a été souligné que le recensement était utilisé uniquement à des fins statistiques et n'était pas destiné aux institutions fiscales et à des fins d'imposition.

## **IX. Résumé des enseignements à retenir, des conclusions et des orientations pour le prochain cycle de recensement**

52. Avec l'introduction de nouvelles méthodes de collecte de données (collecte par Internet (e-Citizen) et collecte sur le terrain au moyen d'ordinateurs portables), le Bureau de statistique a prévu d'améliorer et de moderniser le processus de collecte de données, d'améliorer la précision et la qualité des données collectées, d'améliorer l'efficacité de la gestion du travail de terrain et d'améliorer le traitement des données.

53. La plateforme nationale e-Citizen a été utilisée et a été très bien accueillie par le public. Il s'agit d'un portail qui met à disposition des informations et des services en ligne fournis par les organismes et institutions gouvernementaux et publics de la République de Croatie. La plateforme peut être utilisée par tous les citoyens croates, les nomades numériques et tous les ressortissants étrangers (UE, pays non membre de l'UE, EEE) qui résident temporairement en Croatie. Son principal objectif dans le cadre du recensement de 2021 était d'identifier et d'authentifier les citoyens ayant accédé au questionnaire de recensement électronique.

54. Environ 41 % de la population se sont autorecensés. Ce résultat a été en quelque sorte une agréable surprise pour le personnel du Bureau de statistique, car les enquêtes types fondées sur des enquêtes en ligne assistées par ordinateur produisent généralement des taux

de réponse beaucoup plus faibles. Cela indique également que le recensement est une activité statistique unique en son genre qui est encore largement acceptée par le grand public. Le premier jour et les deux derniers jours de l'autorecensement ont été les jours les plus actifs, au cours desquels le plus grand nombre de citoyens se sont recensés. Ce résultat était attendu du Bureau de statistique en raison d'expériences similaires dans d'autres pays européens qui ont mené leur recensement de cette manière.

55. En raison de la situation épidémiologique du pays, des ajustements ont dû être apportés à certaines activités de recensement. Des modifications du cadre juridique ont dû être apportées en ce qui concerne la date de référence (initialement elle avait été fixée au 31 mars 2021 et la nouvelle date a été fixée au 31 août 2021). Avant le début même du recensement sur le terrain, la situation épidémiologique s'est considérablement détériorée, et le quartier général de la protection civile a ordonné que les agents recenseurs soient titulaires de certificats UE-COVID. Des équipements de protection (notamment des masques et des désinfectants) ont dû être fournis aux agents qui collectent des données sur le terrain. En outre, le Bureau de statistique devait faire en sorte que les agents recenseurs non vaccinés soient soumis à des tests PCR. Cela a dû être fait dans un délai assez court, étant donné que ces agents devaient être testés toutes les quarante-huit heures. Ceux qui n'étaient pas disposés à le faire ont dû en conséquence se retirer des activités de recensement.

56. En raison de la situation épidémiologique causée par la COVID-19, une formation en ligne des agents recenseurs a été élaborée et mise en œuvre. Malgré certains avantages, la formation en ligne présente également des inconvénients lorsqu'il s'agit d'évaluer le niveau de connaissances atteint par les agents ou de se connecter à la formation virtuelle. Par conséquent, certains agents n'ont pas adopté une partie importante des méthodes préconisées.

57. Le deuxième grand tremblement de terre qui s'est produit en décembre 2020, trois mois seulement avant le recensement prévu, ainsi que la pandémie, ont eu un impact important sur la décision de retarder la mise en œuvre du recensement, mais aussi sur l'introduction de nouvelles questions et modalités dans le questionnaire de recensement.

58. Depuis des années, le Bureau de statistique souligne la nécessité d'établir un registre de la population et encourage cette initiative. Une analyse de l'état actuel des principales sources administratives a été effectuée, de nombreuses réunions ont eu lieu, des idées et des opinions sur ce sujet ont été formulées et, en général, une atmosphère positive a été créée en faveur de l'utilisation des sources administratives, même pour ce recensement. Des contacts ont été établis avec des responsables et des experts d'autres institutions publiques, qui ont reconnu les avantages de la coopération avec le Bureau de statistique et qui attendent avec intérêt la poursuite de cette coopération.

59. L'un des principaux objectifs du Bureau de statistique est de créer toutes les conditions préalables à l'établissement d'un registre statistique de la population ou, au moins, à la réalisation d'un recensement entièrement fondé sur des sources administratives. L'une des conditions est l'établissement d'un registre des bâtiments et des logements, qui est essentiel pour l'identification des ménages et de toutes les personnes vivant dans un logement. Il faut ensuite établir un cadre juridique et harmoniser les méthodes d'enregistrement et les méthodes de gestion des données dans les différents registres. Telles sont les mesures que le Bureau de statistique, ainsi que d'autres institutions publiques intéressées, doivent prendre pour établir un registre statistique de la population dans un proche avenir.

## Bibliographie

The 2021 population and housing censuses in the EU, <https://ec.europa.eu/eurostat/documents/4031688/14081269/KS-09-21-344-EN-N.pdf/5907978a-011d-52fc-100e-f6a67735d938?t=1641392358489>.

EU legislation on the 2021 population and housing censuses, Explanatory notes, Eurostat, 2019 edition.

Internal methodological materials for the 2021 Census, Croatian Bureau of Statistics of the Republic of Croatia, 2021.

Internal organisational materials for the 2021 Census, Croatian Bureau of Statistics of the Republic of Croatia, 2021.

Internal technical materials for the 2021 Census, Croatian Bureau of Statistics of the Republic of Croatia. 2021.

Paolo Valente, Census taking in Europe: how are populations counted in 2010?, INED; Population & Societies, No. 467, May 2010, [https://www.ined.fr/fichier/s\\_rubrique/19135/pesa467.en.pdf](https://www.ined.fr/fichier/s_rubrique/19135/pesa467.en.pdf).

---