

Annexe 1 : Cadre d'assurance de la qualité de Statistique Canada

I. Introduction

1. La qualité est l'image de marque de Statistique Canada. Si les données qu'il produit deviennent douteuses, sa crédibilité est remise en question, et sa réputation en tant que source objective et indépendante d'information digne de foi est atteinte. Par conséquent, la gestion de la qualité joue un rôle de premier plan. Elle est une composante importante du processus de gestion global et fait partie intégrante de la gestion de chaque programme. Il ne s'agit pas d'une fonction de gestion distincte, comme la gestion financière, mais plutôt d'un aspect de la gestion devant être intégré à tous les programmes.
2. La gestion de la qualité englobe une vaste gamme de mécanismes et de processus mis en place à divers niveaux des programmes de Statistique Canada et dans tout l'organisme. L'efficacité de ce cadre ne dépend pas d'un seul mécanisme ou processus, mais bien de l'effet combiné de nombreuses mesures interdépendantes, et de la synergie qui existe entre elles. Celles-ci s'appuient sur les intérêts professionnels et la motivation du personnel. Elles se renforcent mutuellement pour répondre aux besoins des clients. Elles mettent en évidence le professionnalisme de Statistique Canada et son souci constant à l'égard de la qualité des données.
3. Il existe huit principes directeurs sous-jacents (décrits de façon plus détaillée dans les *Lignes directrices concernant la qualité*) :
 - I. La qualité est relative et non pas absolue.
 - II. La qualité est multidimensionnelle.
 - III. Chaque employé a un rôle à jouer quant à l'assurance de la qualité.
 - IV. L'équilibre entre les divers aspects de la qualité est plus facile à atteindre grâce à une approche d'équipe de projet.
 - V. La qualité doit être intégrée dans chaque étape du processus.
 - VI. Les mesures d'assurance de la qualité doivent être adaptées au programme particulier.
 - VII. Les utilisateurs doivent être informés de la qualité des données.
 - VIII. La qualité doit être à l'avant-plan de toutes les activités.
4. Les facteurs clés de la gestion de la qualité sont les connaissances, l'expérience et la motivation des employés. Le personnel ne doit pas uniquement posséder des connaissances techniques; il doit aussi être sensible à la qualité des données et être en mesure d'élaborer et d'appliquer des méthodes pour atteindre les objectifs en cette matière. Ainsi, un accent particulier est mis sur le recrutement et le perfectionnement des employés, y compris le recrutement au niveau d'entrée et le perfectionnement pour les principaux groupes professionnels, le mentorat, les plans de parcours de carrière pour les principaux groupes, la politique et le cadre de formation, les cours spécialisés offerts par l'Institut de la formation de Statistique Canada, les programmes de certificat, le programme d'affectations spéciales, les programmes de perfectionnement des gestionnaires et le programme de primes et de récompenses.

5. Les six aspects de la qualité que Statistique Canada a mis de l'avant pendant de nombreuses années peuvent être caractérisés comme *statiques*, dans le sens qu'ils ont tendance à changer relativement lentement et qu'ils font toujours partie de la gestion de la qualité. Ils sont décrits à la section 2. Certains aspects de la qualité sont plus *dynamiques*, étant intimement liés à l'environnement externe dans lequel Statistique Canada évolue et assujettis aux changements rapides qui se produisent, au fur et à mesure que l'environnement évolue. Ces éléments reçoivent une attention spéciale, comme en fait foi la section 3.

II. Éléments statiques de la qualité

A. *Pertinence*

6. La pertinence des données statistiques s'entend de la mesure dans laquelle les besoins réels des clients sont satisfaits. On peut la concevoir à deux niveaux : pertinence de l'ensemble du programme statistique (*pertinence globale*) et pertinence de chaque enquête. Le défi pour Statistique Canada consiste à pondérer et à équilibrer les besoins (parfois conflictuels) des utilisateurs actuels et potentiels, au moment de la conception du programme statistique et des enquêtes individuelles, compte tenu des ressources disponibles. La gestion de la pertinence consiste à déterminer les données que Statistique Canada dans son ensemble, et chaque enquête individuellement, produiront et à décider de l'affectation des ressources à chaque programme d'enquête. Par ailleurs, étant donné que les besoins évoluent au fil du temps, les programmes d'enquête doivent faire l'objet d'un contrôle continu, grâce à la rétroaction des utilisateurs et des intervenants, à l'examen des programmes et à l'analyse des données, et des ajustements appropriés doivent être apportés.

7. Les principaux mécanismes de rétroaction comprennent le Conseil national de la statistique, les comités consultatifs professionnels dans les principaux domaines spécialisés, les ententes bilatérales avec des ministères et organismes fédéraux clés, les examens des politiques et des programmes avec les sous-ministres, le Conseil consultatif fédéral-provincial de la politique statistique et les comités qui le composent, la liaison avec les associations d'entreprises, les études de marché et le contrôle des ventes et des demandes de produits, ainsi que les discussions avec les utilisateurs possibles, d'autres BSN et les organismes internationaux.

8. L'analyse des données est un outil utile d'évaluation de la pertinence. La mise à jour des questions auxquelles les données ne peuvent répondre ne permet pas de repérer les lacunes et les points faibles des produits. Le cadre analytique, comme le Système de comptabilité nationale, utilisé pour intégrer et rapprocher les données provenant de différentes sources est un élément important. Un programme d'analyse interne actif est appuyé par des programmes de stages, des travaux d'analyse conjoints avec des auteurs externes, des comités d'examen et de réconciliation de données spécialisées et des centres de données de recherche.

9. À partir des données sur les besoins des utilisateurs et les faiblesses des programmes, le processus de planification à long terme sert de cadre pour décider des changements qui seront apportés au programme de Statistique Canada d'une année à l'autre. Toutefois, il existe des

contraintes, 90 % du budget de Statistique Canada étant consacré à des enquêtes permanentes obligatoires, qui fournissent des données de base et/ou qui satisfont aux exigences législatives et réglementaires précisés dans plus d'une vingtaine de lois du Parlement. Ainsi, pour répondre aux nouveaux besoins en données, Statistique Canada doit réaliser des économies à l'égard d'enquêtes obligatoires ou réaffecter des ressources destinées aux enquêtes discrétionnaires, et/ou convaincre les utilisateurs (et plus particulièrement les clients de l'administration fédérale) de financer ces suppléments.

B. Exactitude

10. L'exactitude des données statistiques s'entend de la mesure dans laquelle l'information décrit bien le phénomène qu'elle doit mesurer. Elle est habituellement exprimée en terme d'erreur dans les estimations statistiques et est traditionnellement décomposée en biais (erreur systématique) et variance (erreur aléatoire). On peut aussi la définir par rapport aux sources principales d'erreur. La gestion de l'exactitude nécessite une attention particulière, au moment des étapes de la *conception*, de la *mise en œuvre* et de l'*évaluation* d'une enquête.

11. En ce qui a trait à la *conception*, les mesures adoptées pour favoriser l'exactitude comprennent les suivantes :

- établir un environnement de gestion de projet faisant intervenir les employés spécialisés dans les divers domaines, la méthodologie, les opérations et les systèmes;
- des ressources spécialisées et des centres de soutien pour certaines fonctions, et plus particulièrement, la conception et l'essai des questionnaires, la désaisonnalisation et l'analyse des données;
- la centralisation du personnel opérationnel au bureau central, et un réseau régional d'employés sur le terrain pour s'occuper des activités de collecte et de traitement des données;
- le recouvrement interne des coûts, pour rendre compte des coûts réels liés aux décisions en matière de conception; et
- une évaluation par les pairs et une révision institutionnelle.

12. Les *Lignes directrices concernant la qualité* de Statistique Canada (2003) énoncent de façon détaillée les politiques, normes et pratiques exemplaires dont il faut tenir compte. Elles englobent les concepts et les définitions, la conception des questionnaires, les bases de sondage et l'utilisation du Registre des entreprises, l'échantillonnage et l'estimation, la réponse et le suivi de la non-réponse, la désaisonnalisation, la diffusion et l'évaluation.

13. Les mécanismes de contrôle de la *mise en œuvre* sont intégrés dans les processus d'enquête à l'étape de la conception. Deux genres de données sont requises; tout d'abord, pour contrôler et corriger en temps réel les problèmes qui se posent pendant la mise en œuvre des enquêtes; et en deuxième lieu, pour déterminer si la conception a été assurée comme prévu, si certains aspects posent un problème et les leçons qui peuvent être tirées d'un point de vue opérationnel.

14. L'*évaluation de l'exactitude* est aussi une considération importante à l'étape de la conception, une part importante des données requises devant être consignées pendant que l'enquête se déroule. Comme l'exactitude est multidimensionnelle, il faut choisir les indicateurs

les plus importants qui s'appliquent à chaque enquête. Par ailleurs, étant donné que chaque enquête produit des milliers d'estimations différentes, il faut élaborer une méthode générique qui indique l'exactitude d'un nombre considérable d'estimations ou restreindre les indicateurs à certaines estimations clés.

15. Comme de nombreux problèmes de conception sont très techniques, un examen indépendant est essentiel. Parmi les options figurent les suivantes :

- renvoi des problèmes techniques aux comités consultatifs internes;
- examen des pratiques des autres BSN et mise en commun des expériences avec eux;
- participation à des groupes de travail d'organismes internationaux;
- présentation des problèmes techniques et des solutions proposées à des réunions de professionnels.

16. Même si elles sont décrites dans le contexte de l'exactitude, les mesures énoncées dans les paragraphes qui précèdent aident aussi à améliorer d'autres aspects de la qualité, et plus particulièrement l'actualité et la cohérence.

C. Actualité

17. Par actualité des données, on entend la durée entre le point de référence (ou la fin de la période de référence) à laquelle l'information se rapporte et le moment où les utilisateurs peuvent en disposer. Les objectifs d'actualité découlent de considérations de pertinence, et plus particulièrement la période pendant laquelle les données demeurent utiles, compte tenu de leurs objectifs principaux. Cela varie selon l'évolution du phénomène observé, la fréquence de la mesure et la rapidité avec laquelle les utilisateurs réagissent aux dernières données qui leur sont communiquées.

18. L'actualité est une décision qui est prise au moment de la conception et qui nécessite souvent des compromis par rapport à l'exactitude et aux coûts. Ainsi, l'amélioration de l'actualité n'est pas un objectif inconditionnel. L'actualité est plutôt une caractéristique importante qu'il faut suivre de près au fil du temps pour prévenir sa détérioration. Par ailleurs, les attentes des utilisateurs quant à l'actualité des données augmenteront vraisemblablement au fur et à mesure qu'ils s'habitueront à obtenir sur-le-champ des services de toutes sortes, parce que les effets de la technologie se sont fait sentir un peu partout.

19. Les mécanismes de gestion de l'actualité comprennent l'annonce des dates de diffusion longtemps à l'avance, la diffusion d'estimations provisoires et la meilleure utilisation possible de la technologie moderne.

D. Accessibilité

20. Par accessibilité de l'information, on entend la facilité avec laquelle les utilisateurs peuvent savoir que l'information existe, la repérer et l'importer dans leur environnement de travail. Il s'agit notamment du caractère approprié de la présentation de l'information ou du support au moyen duquel on peut avoir accès aux données et de ses coûts.

21. L'accessibilité est largement établie par des politiques de diffusion et des systèmes de livraison à l'échelle de Statistique Canada. Parmi les politiques figure la Politique visant à informer les utilisateurs sur la qualité des données et la méthodologie et la Politique concernant l'évaluation des produits d'information. La stratégie de diffusion consiste à offrir gratuitement les données présentant un grand intérêt public, grâce à plusieurs supports (y compris la presse, Internet, les centres de données de recherche et les bibliothèques), tout en exigeant des frais pour les produits et les services qui vont au-delà des demandes du grand public à l'égard de données de base. Les principaux outils de diffusion sont les suivants :

- *Le Quotidien*, qui est le bulletin de diffusion officiel de Statistique Canada et la première voie de communication avec les médias et le public, et qui offre un aperçu exhaustif et centralisé des nouvelles données disponibles;
- la base de données de Statistique Canada (CANSIM), dépôt de toutes les données mises à la disposition du public;
- le site Web de Statistique Canada, comme principal point d'accès; et
- un vaste programme de publications et de rapports analytiques pour des groupes de clients précis.

22. Dans le cadre du programme des bibliothèques de dépôt de l'administration fédérale, tous les produits sont mis à la disposition des bibliothèques d'un bout à l'autre du pays. Les besoins d'information de la collectivité des analystes reçoivent une attention spéciale, étant donné qu'ils nécessitent souvent l'accès à des dossiers individuels. Comme la *Loi sur la statistique* interdit à Statistique Canada de mettre à la disposition de quiconque des dossiers à partir desquels des personnes pourraient être identifiées, les options suivantes s'offrent :

- la production de fichiers de microdonnées à grande diffusion, qui ont été épurés pour garantir la confidentialité;
- la prestation d'un service personnalisé d'extraction, dans le cadre duquel les analystes de l'extérieur peuvent présenter des demandes spéciales pour que soient extraites des données de la base de microdonnées confidentielles interne;
- l'établissement d'un contrat avec un analyste de l'extérieur assermenté en vertu de la *Loi*;
- la mise en commun des microdonnées en vertu de certaines dispositions de la *Loi*.

E. Intelligibilité

23. Les données statistiques que les utilisateurs ne peuvent pas comprendre ou qui peuvent être facilement incomprises n'ont aucune valeur et peuvent se révéler encombrantes. Par intelligibilité des données statistiques, on entend la disponibilité de renseignements supplémentaires, appelés métadonnées, nécessaires à l'interprétation et à l'utilisation appropriées de ces données. Il s'agit en général des concepts sous-jacents, des variables et des classifications utilisés, ainsi que des méthodes de collecte et de traitement des données, et des indicateurs et des mesures de l'exactitude des données statistiques. Les descriptions de la méthodologie servent aussi d'indicateurs substituts de l'exactitude, et permettent aux utilisateurs de déterminer si les méthodes utilisées sont scientifiques, objectives et appliquées avec discernement.

24. La Politique visant à informer les utilisateurs sur la qualité des données et la méthodologie de Statistique Canada comprend des lignes directrices pour la production de métadonnées sur la qualité et la méthodologie. Un effort particulier est requis pour veiller à ce que les métadonnées soient compréhensibles, exemptes de jargon interne et toujours d'actualité.

25. Les utilisateurs disposent d'une autre mesure d'aide : les commentaires qui accompagnent les données diffusées. Ils se concentrent principalement sur les principaux messages du communiqué et augmentent les chances que le premier niveau d'interprétation par les médias soit clair et correct pour le public. D'autre part, Statistique Canada répond publiquement à toute interprétation fautive de ses données ou les réfute.

F. Cohérence

26. Par cohérence des données statistiques, on entend la mesure dans laquelle celles-ci peuvent être jumelées à d'autres renseignements statistiques dans un vaste cadre analytique. Par cohérence des données statistiques, on entend la cohérence entre diverses variables se rapportant à la même unité de temps, la cohérence entre les mêmes variables se rapportant à diverses unités de temps, et la cohérence au niveau international. Par cohérence, on n'entend pas nécessairement la concordance numérique parfaite.

27. Trois méthodes complémentaires sont utilisées pour gérer la cohérence. La première méthode élabore et utilise des cadres, des concepts, des variables et des classifications normalisés. L'objectif est de s'assurer que, d'un programme à l'autre, les mesures ciblées sont uniformes, que la terminologie est la même et que les quantités à estimer ont des liens connus entre elles. La comparaison sur le plan international se fait en adoptant les normes internationales existantes.

28. La deuxième méthode vise à garantir que les processus de mesure n'entraînent pas d'incohérences entre les sources de données, même quand les quantités à mesurer sont définies de façon cohérente. L'élaboration et l'utilisation de bases de sondage, de méthodes et de systèmes communs de collecte et de traitement des données contribuent à l'atteinte de cet objectif. Parmi les exemples figure l'utilisation de modules de questions uniformes pour la collecte des mêmes variables dans des enquêtes différentes.

29. La troisième méthode analyse les données proprement dites et met l'accent sur la comparaison et l'intégration des données de différentes sources et/ou au fil du temps. L'objectif est de déterminer et d'expliquer les situations dans lesquelles les incohérences dépassent les niveaux attendus par suite d'erreurs aléatoires. Les cadres conceptuels portant sur des domaines spécialisés donnés, comme les comptes nationaux, jouent un rôle important en fournissant la base nécessaire à la détermination de la cohérence.

III. Aspects dynamiques de la qualité

A. *Non-réponse*

30. L'une des plus grandes menaces au maintien des niveaux de qualité actuels est la diminution des taux de réponse, particulièrement dans les enquêtes sociales, qui découlent des changements dans les attitudes sociales et la technologie. Les modes de vie modernes au Canada font qu'il est de plus en plus difficile de prendre contact avec les familles à domicile. Grâce aux services d'afficheurs et de filtrage des appels, les Canadiens peuvent éviter d'être submergés d'appels téléphoniques de démarchage indésirés, y compris les appels de Statistique Canada. De plus en plus de ménages n'utilisent que des téléphones mobiles ou se servent de téléphones Internet qui sont plus vulnérables à l'écoute clandestine que le service conventionnel à fil. Les Canadiens se sentent moins en sécurité dans certains quartiers et sont moins disposés à ouvrir leur porte à des étrangers, y compris les intervieweurs de Statistique Canada. Les taux croissants de pénétration d'Internet offrent la possibilité d'être plus efficaces et efficients, grâce à la collecte des données par Internet. Toutefois, cela nécessite des investissements de la part de Statistique Canada et, lorsque cette option n'est pas disponible, il se peut que les entreprises et les ménages refusent de répondre d'une autre façon.

31. Statistique Canada a des ententes de collaboration avec les fournisseurs de données, grâce à son programme de relations avec les répondants, à son programme de gestion du fardeau de réponse, aux relations avec le milieu des petites entreprises et à l'ombudsman des petites entreprises, aux initiatives de collecte électronique et à la reconnaissance de l'apport des répondants dans les publications. On accorde une attention particulière aux plaintes des répondants et on veille à mettre à l'essai les questionnaires, afin d'empiéter le moins possible sur la vie privée des répondants et de respecter la sensibilité du public.

32. À plus long terme, la diminution des taux de réponse et l'augmentation des coûts des méthodes de collecte de données traditionnelles nécessiteront l'élaboration de méthodes de suivi plus rentables et de méthodes améliorées pour réduire les biais attribuables à la non-réponse à l'étape de l'estimation. Les nouveaux modes de collecte et la disponibilité croissante de métadonnées opérationnelles (*paradonnées*) permettent des méthodes plus efficaces et efficientes de traitement de la non-réponse. De même, Statistique Canada peut profiter de la disponibilité croissante de données administratives pour créer des bases de sondage plus complètes comportant de meilleures données de contact, pour aider à imputer les données dans le cas de la non-réponse partielle ou de données incomplètes, et pour corriger les erreurs ayant entraîné un biais attribuables à la non-réponse au niveau agrégé.

B. *Couverture*

33. La couverture est déterminée par la qualité des bases de sondage. Au cours des 25 dernières années, Statistique Canada a remplacé lentement mais constamment les bases aréolaires par des bases listes, au fur et à mesure de la disponibilité d'un plus grand nombre de données administratives. Il n'utilise plus les bases aréolaires pour ses enquêtes sur l'agriculture, et même l'Enquête sur la population active dépend de plus en plus des adresses du registre des adresses,

plutôt que du dénombrement traditionnel sur le terrain. Toutefois, certaines questions émergentes doivent être résolues.

34. Tout d'abord, Statistique Canada dépend davantage des données administratives et est donc vulnérable aux changements apportés aux programmes administratifs correspondants ou à l'annulation de ceux-ci. Ainsi, de bonnes relations sont essentielles pour faire en sorte que les besoins de Statistique Canada sont pris en compte. En deuxième lieu, lorsque les organismes administratifs n'accordent pas la même attention à la classification des unités que ne le souhaiterait Statistique Canada, une intervention est requise. En troisième lieu, des entreprises voient constamment le jour et disparaissent, fusionnent ou se morcellent, entrent dans des industries ou en sortent et ajoutent des produits et services à leurs gammes existantes ou en éliminent. Les changements sont souvent décelés plus tard, à partir des données administratives. Ainsi, Statistique Canada doit être prêt à compléter les données administratives, grâce à l'investissement dans ses propres mécanismes de mise à jour.

C. Échantillonnage

35. Au fil du temps, le plan de sondage se détériore, les données utilisées pour stratifier et sélectionner les unités devenant périmées et l'échantillon devenant moins efficace. Par ailleurs, de nouvelles demandes de données sur des sous-populations particulières peuvent émerger, et l'échantillon n'est pas suffisant pour y donner suite. Ainsi, les enquêtes permanentes nécessitent un remaniement périodique. Par exemple, l'échantillon de l'Enquête sur la population active est remanié après chaque recensement décennal. Les remaniements des enquêtes auprès des entreprises sont plus fréquents, afin de tenir compte des changements qui touchent l'univers des entreprises.

36. Le remaniement de l'échantillon constitue une occasion d'adopter de nouvelles techniques, par exemple, les bases de sondage multiples et l'échantillonnage adaptatif et la répartition plus égale du fardeau de réponse. Le défi consiste à financer ses remaniements, qui comprennent souvent l'exécution en parallèle de l'ancien et du nouvel échantillon, afin de veiller à ce que le remaniement proprement dit ne produise pas de ruptures dans les séries statistiques. Étant donné que la qualité des enquêtes se détériore lentement, il est difficile de convaincre les organismes de financement de financer les remaniements, ce qui fait que Statistique Canada finance la plupart à partir de son propre budget.

IV. Progrès récents en matière d'assurance de la qualité

37. Il n'est pas suffisant d'avoir un cadre d'assurance de la qualité statique. Le cadre doit s'adapter à l'évolution de la situation. Les paragraphes qui suivent résument certains efforts récents.

A. Mise en œuvre du Programme permanent d'examen de la qualité

38. Par suite de trois erreurs graves dans les données diffusées en 2005 et 2006, Statistique Canada a entrepris un examen des pratiques d'assurance de la qualité de neuf programmes clés. Les objectifs de l'examen étaient doubles : d'abord, déterminer les faiblesses particulières et les facteurs qui les sous-tendent; et en deuxième lieu, déterminer les pratiques exemplaires qui devraient être appliquées à d'autres programmes. Parmi les résultats clés (publiés dans *Le Quotidien* en 2007), l'examen a conclu que les problèmes de ressources humaines dominent parmi tous les autres facteurs de risque. De façon plus particulière, la nécessité d'une forte capacité de recherche et d'analyse, distincte de la production, constitue un élément clé de l'assurance de la qualité.

39. L'examen est devenu un programme annuel permanent, qui commence à l'automne, avec la détermination des programmes qui profiteraient le plus d'un examen. Il s'agit des programmes qui sont plus à risque que d'autres (ou qui comportent des problèmes à résoudre) ou qui ont connu récemment un changement significatif, afin de donner suite à ces risques (et qui ont des pratiques exemplaires à mettre en commun). L'examen proprement dit se fait au printemps. Les rapports sont rédigés pendant l'été et finalisés au début de l'automne, afin qu'ils soient disponibles à temps pour le cycle de planification annuelle et l'affectation des ressources.

B. Exercice d'apprentissage de l'assurance de la qualité

40. Les principaux objectifs de l'exercice d'apprentissage de l'AQ sont les suivants : regrouper les équipes de projet pour discuter des pratiques d'assurance de la qualité de leurs programmes; déterminer les processus où les programmes qui sont exposés à des risques importants au chapitre de la qualité; fournir un outil pour la gestion des risques; et déterminer les problèmes globaux d'apprentissage et de qualité. L'exercice a été axé sur la gestion de l'exactitude au cours des étapes de la mise en œuvre et de l'exécution du cycle statistique. Ainsi, la population cible était constituée de tous les employés participant à la gestion ou à la supervision des opérations de production. Au total, l'exercice a regroupé plus de 800 employés de 80 programmes statistiques, dans des groupes allant de 3 à 30 personnes, pour examiner une centaine de questions sur les pratiques d'assurance de la qualité. L'examen s'est depuis élargi à la méthodologie, à l'informatique et aux opérations de collecte qui fournissent des services aux programmes statistiques.

C. Analyse des corrections dans Le Quotidien

41. Pour mieux comprendre les erreurs publiées et leurs causes, les caractéristiques de toutes les corrections apportées au *Quotidien* sont documentées et analysées. Depuis janvier 2008, l'analyse comprend en outre les corrections apportées aux textes moins de 24 heures avant leur diffusion. L'objectif consiste à déterminer l'efficacité des contrôles servant à déceler les erreurs avant la diffusion.

42. Les résultats montrent que la plupart des corrections apportées pour des raisons d'exactitude sont très légères et n'ont pas de répercussions matérielles sur l'utilité des données. En outre, les textes corrigés avant la diffusion sont beaucoup plus susceptibles d'être corrigés pour des

questions d'exactitude après la diffusion. Autrement dit, les erreurs décelées juste avant la diffusion sont un « indicateur précurseur » qu'il existe peut-être d'autres inexactitudes dans le texte.

43. Par suite de cet exercice et des initiatives connexes en matière de qualité, Statistique Canada n'a pas connu de taux de correction des erreurs du même ordre que ceux enregistrés en 2005 et 2006. Par ailleurs, le pourcentage de textes devant être corrigés après leur diffusion pour des raisons d'exactitude a diminué pour passer de 4 % au milieu de 2007 à 1 % en 2009.

V. Domaines prioritaires pour les années à venir

A. *Adaptation de la formation en assurance de la qualité*

44. Dans un contexte qui évolue rapidement, un programme de formation en assurance de la qualité est essentiel pour mettre en commun les pratiques exemplaires et pour assurer une culture d'excellence. Les programmes de formation en assurance de la qualité et les outils connexes sont adaptés aux employés à tous les niveaux, ainsi qu'aux rôles et aux expériences de travail, y compris ceux des employés des bureaux régionaux. Il existe des cours de formation à trois niveaux – sensibilisation à la qualité, pratiques d'assurance de la qualité et cours spécialisés – et ceux-ci sont intégrés dans un cadre qui englobe et uniformise la présentation de la gestion du risque, de la gestion de projet, de la documentation et de l'assurance de la qualité.

45. Les *Lignes directrices concernant la qualité* de Statistique Canada font actuellement l'objet d'une révision, et la cinquième édition comprenant des pratiques exemplaires plus à jour et une nouvelle section sur la désaisonnalisation sera diffusée à l'automne 2009.

B. *Établissement et maintien d'une culture de la qualité*

46. Une culture de la qualité repose sur des attentes claires à l'égard de chaque employé, la production des outils et de la formation nécessaires pour répondre à ces attentes, et l'évaluation ainsi que de la rétroaction relativement au rendement à l'égard de ces attentes. Les gestionnaires sont chargés de renforcer le message selon lequel la qualité fait partie intégrante du travail de chacun. Statistique Canada envisage des façons d'intégrer les attentes en matière de qualité de façon plus explicite dans les objectifs de rendement et les plans d'apprentissage annuels des employés, tout en garantissant à ces derniers qu'ils peuvent signaler les problèmes de qualité sans crainte.

47. Outre les cours de formation, les méthodes d'assurance de la qualité sont élargies, en vue d'inclure un examen complet des processus d'enquête proprement dits, des études de cas sur les problèmes d'assurance de la qualité et des initiatives comme le programme des anciens employés de Statistique Canada, grâce auquel les employés à la retraite travaillent au bureau à temps partiel et contribuent à la transmission de bonnes pratiques d'assurance de la qualité.

C. Raffermissement des pratiques de gestion et de documentation de projet

48. La gestion et la documentation de projet font partie des éléments qui nécessitent d'être renforcés, particulièrement du fait que des décisions cruciales comprenant des compromis entre les divers aspects de la qualité, les coûts et le fardeau de réponse sont souvent prises dans un environnement d'équipe de projet. Ainsi, outre l'amélioration de sa formation en assurance de la qualité, Statistique Canada prévoit revoir son programme de formation en gestion de projet. Parmi les questions qui seront abordées figurent le manque d'uniformité dans l'application des méthodes de gestion de projet, l'absence de mécanismes efficaces pour la mise en commun des pratiques de gestion de projet exemplaires, les rôles et responsabilités des équipes de projet, et la documentation.

49. Même si Statistique Canada dispose de politiques et de lignes directrices complètes concernant l'information qu'il doit fournir aux utilisateurs des données, la documentation des processus d'enquête est moins bien définie. Par ailleurs, étant donné que les ressources deviennent de plus en plus rares, il existe un risque que la documentation se détériore, l'exode actuel de personnel expérimenté, du fait des départs à la retraite, signifiant qu'une bonne documentation est plus essentielle que jamais auparavant.

D. Établissement d'une perception plus large du Cadre d'assurance de la qualité

50. Mis à part les progrès récents, le cadre actuel d'assurance de la qualité comporte des lacunes. Une question fondamentale à laquelle on n'a pas encore répondu a trait à la *façon dont Statistique Canada devrait réaffecter ses ressources pour répondre aux lacunes émergentes en matière de pertinence et de qualité*. Le cadre d'assurance de la qualité a tendance à être axé sur les programmes individuels et doit être élargi, afin de fournir davantage de directives au niveau global. Dans son document de 2009, Sheikh aborde les trois facteurs interdépendants dont il faut tenir compte dans la réaffectation des ressources : portée de l'utilisation des données (pertinence), qualité des données (exactitude, actualité, accessibilité, etc.), et coûts de production des données par rapport aux avantages pour les citoyens et les décideurs. Au moment de faire des compromis entre ces facteurs, Statistique Canada a besoin de meilleures mesures quantitatives du rendement du programme statistique globalement et de mécanismes plus efficaces de gouvernance du changement.

51. En ce qui a trait à la mesure de la qualité, le concept d'erreur totale dans les enquêtes et les efforts pour l'estimer sont pertinents, tout comme le baromètre de la qualité d'Eurostat. Même si la recherche en vue de trouver un petit nombre d'indicateurs de la qualité se poursuit, Statistique Canada continuera de se pencher sur des problèmes comme :

- la façon de mieux quantifier/mesurer les attributs existants de qualité, même subjectivement;
- la façon de pondérer les diverses mesures, même subjectivement, pour arriver à un ensemble utile et réduit de mesures composites de la qualité;
- la façon d'utiliser les mesures individuelles et composites de la qualité pour faire des comparaisons entre les options de programme; et
- les mécanismes appropriés de gouvernance.