Culture de la qualité dans les statistiques officielles : un modèle de maturité pour des meilleures pratiques

Préparé par le sous-groupe sur la culture de la qualité

du Groupe des experts des Nations Unies sur les cadres nationaux d'assurance de la qualité (GE-CNAQ)

*Version provisoire du 23 avril 2024 (traduction non officielle)*

## Partie 1: Introduction

1. Les statistiques officielles jouent un rôle essentiel pour éclairer la prise de décision. Leur adéquation à l’objectif visé a un impact direct sur l’efficacité de la conception et de la mise en œuvre des politiques et programmes gouvernementaux. Une solide culture de la qualité englobe un engagement commun à fournir des produits et services statistiques de haute qualité aux utilisateurs. Cet engagement s'applique à toute personne au sein d'un organisme statistique ou d'une unité statistique et dans l'ensemble du système statistique national impliquée dans la production et la diffusion des statistiques officielles en guidant ses actions et ses processus de prise de décision. Sans une culture de la qualité bien établie, le risque de produire des données et des statistiques inadaptées à l’usage prévu augmentera et finira par ébranler la confiance dans les statistiques officielles et le système statistique national. Un engagement en faveur de l'assurance qualité et d'une culture de la qualité pour les statistiques officielles est également important pour la coopération avec d'autres pays et organisations régionales et internationales, car il garantit l’efficacité des différentes collaborations, permet des comparaisons internationales, et fournit des bases pour le suivi, l’évaluation, et l’orientation du développement mondial.
2. Un modèle de maturité est un cadre que les organisations utilisent pour évaluer et améliorer leurs processus et leurs performances globales dans un domaine particulier. Un tel modèle aide les organisations à comprendre leur état actuel et à fixer des objectifs d’amélioration. Ce document présente un modèle de maturité pour évaluer la culture de la qualité dans les organismes statistiques nationaux, qui comprennent l'institut national de la statistique (INS) et d'autres producteurs de statistiques officielles. Certains indicateurs proposés dans le modèle de maturité concernent la culture de la qualité dans le système statistique national (SSN). Ce modèle de maturité fournit une feuille de route générique pour l’amélioration de la culture de la qualité. Les organismes statistiques peuvent concentrer leurs efforts sur ses aspects essentiels et les prioriser en fonction de leur contexte. Il fournit également un langage commun pour la communication au sein du SSN, renforçant et favorisant ainsi les collaborations entre les différents organismes statistiques.
3. Ce modèle de maturité pour la culture de la qualité dans les statistiques officielles a été développé par le sous-groupe sur la culture de la qualité (ci-après dénommé sous-groupe) du Groupe des experts des Nations Unies sur les cadres nationaux d'assurance de la qualité (GE-CNAQ). Le sous-groupe a été créé par le GE-CNAQ en juin 2023. Le groupe d'experts et son sous-groupe sont composés d'experts en assurance qualité des États membres et des organisations internationales et régionales.[[1]](#footnote-2) Le présent projet de modèle de maturité est basé sur des recherches préliminaires, les réponses à une première enquête auprès des membres du groupe d’experts, les commentaires reçus des pays lors d'un atelier, les conclusions d'une réunion du groupe d’experts et un processus de discussion itératif au sein du sous-groupe sur la culture de la qualité. L’une des difficultés rencontrées au cours de ce travail a été l’absence de pratiques et d’expériences nationales bien documentées. Par conséquent, les répondants à la consultation mondiale sont invités à partager leurs expériences et bonnes pratiques en matière de promotion (et de mesure) de la culture de la qualité dans les statistiques officielles. Nous invitons également des volontaires à tester le modèle de maturité (disponible en fin du document).

## Partie 2: Définition de la culture de la qualité

1. **La culture de la qualité des statistiques officielles peut être définie comme les valeurs, croyances, comportements et pratiques partagés liés à l’assurance qualité au sein d’un organisme (ou d’une unité) statistique du système statistique national qui façonnent et caractérisent l’environnement et le travail individuel. Il s'agit d'un engagement commun axé sur les besoins des utilisateurs tout en recherchant continuellement l'amélioration et l'innovation, garantissant ainsi la confiance des utilisateurs dans les statistiques officielles.**

## 

## Partie 3: Caractéristiques essentielles, niveaux de maturité et leur mesure [[2]](#footnote-3)

1. Dans ce document, six caractéristiques essentielles sont identifiées pour refléter et appuyer la mise en œuvre de la culture de la qualité dans les organismes statistiques nationaux :

* Caractéristique essentielle 1 : Sensibilisation et innovation
* Caractéristique essentielle 2 : Gestion et canaux de communication
* Caractéristique essentielle 3 : Gouvernance des données
* Caractéristique essentielle 4 : Surveillance de l’assurance qualité et gestion des erreurs
* Caractéristique essentielle 5 : Engagement de haut niveau
* Caractéristique essentielle 6 : Engagement des employés

1. Le modèle de maturité proposé comporte quatre niveaux pour chaque caractéristique essentielle.[[3]](#footnote-4) La section suivante fournit les définitions détaillées et précises de chaque niveau. Chaque caractéristique essentielle est évaluée individuellement, avec des indicateurs (mesures) proposés dans la partie 3.2. Les organismes statistiques peuvent concentrer et prioriser leurs efforts sur les aspects les plus essentiels en fonction de leur contexte. La maturité globale peut être calculée comme une simple moyenne du niveau atteint pour les six caractéristiques essentielles.[[4]](#footnote-5)

## Partie 3.1 Niveaux de maturité et leur mesure

1. Quatre niveaux sont proposés pour mesurer la culture de la qualité. Les niveaux indiquent dans quelle mesure un organisme statistique intègre une culture de la qualité visant à produire des statistiques publiques officielles de haute qualité en fonction de valeurs et engagements communs. Les quatre niveaux de maturité sont les suivants:

* Niveau 1 (Émergent) : Ce niveau représente l’étape fondamentale au cours de laquelle l’organisme statistique a établi une culture de la qualité rudimentaire et émergente pour les statistiques officielles. Il y a une prise de conscience du personnel, une compréhension de base de l'importance de la gestion de la qualité. Des efforts de base sont déployés pour instaurer une culture de la qualité.
* Niveau 2 (Consolidation) : À ce niveau, l'organisme statistique passe d'une compréhension de base de la qualité à une approche plus structurée et consolidée avec un cadre d'assurance de la qualité établi. Des procédures standardisées pour la collecte, le traitement et la diffusion des données sont mises en œuvre pour garantir la cohérence. Les politiques et objectifs en matière de qualité sont clairement définis et communiqués. Les programmes de formation sont complets et les membres du personnel comprennent leurs rôles et responsabilités en matière de gestion de la qualité. Des outils et techniques d'assurance qualité de base sont mis en œuvre pour garantir l'exactitude et la fiabilité des données.
* Niveau 3 (Intégration) : Ce niveau indique une culture d'amélioration continue de la qualité et implique la promotion active des meilleures pratiques auprès des autres parties prenantes impliquées dans la production de statistiques officielles. Une approche systématique de la gestion de la qualité est mise en œuvre, garantissant que l'assurance qualité est intégrée et incorporée dans le flux de travail régulier. Un système de transfert et de gestion des connaissances favorise un environnement propice où la qualité est valorisée. Tous les principaux producteurs des statistiques officielles ont mis en œuvre des mesures de niveau 1 et de niveau 2.
* Niveau 4 (Englobant tous) : À ce niveau, l’organisme statistique a pleinement intégré une culture de la qualité dans son fonctionnement (de manière complete). Cet engagement se reflète dans les actions du personnel et de la direction. Des processus, des ressources financières et humaines et une infrastructure bien établie soutiennent le développement et le perfectionnement continus de la culture de la qualité. Un système complet et mature est en place pour surveiller et améliorer la qualité. En conséquence, les utilisateurs ont une confiance élevée dans les statistiques officielles.

1. Un modèle de maturité de la culture de la qualité nécessite l'identification d’indicateurs permettant de déterminer le niveau de culture de la qualité présent au sein d'un organisme statistique. Les valeurs et croyances partagées qui constituent une culture de la qualité peuvent être difficiles, voire impossibles, à observer directement. Leur mesure doit s'appuyer sur l'observation de certaines pratiques et comportements ou sur la conduite d'enquêtes, des interviews, des discussions de groupe, des auto-évaluations ou des tests comportementaux.[[5]](#footnote-6) Les mesures suggérées dans le modèle de maturité ci-dessous peuvent être utilisées pour construire de telles évaluations.

## Partie 3.2 Caractéristiques essentielles et modèle de maturité [[6]](#footnote-7)

**Caractéristique essentielle 1 : Sensibilisation et innovation**

Il existe une compréhension commune de l’importance de la qualité à tous les niveaux du personnel impliqué dans la production et la diffusion des statistiques officielles. En outre, il est essentiel d’encourager une culture d’innovation systématique pour améliorer continuellement la qualité des statistiques officielles, notamment par l’utilisation de nouvelles sources de données, l’affinement des processus et des résultats adaptés aux besoins des utilisateurs. L’utilisation de la technologie et des nouvelles méthodes et outils renforce et stimule les innovations.

Mesures :

|  |  |
| --- | --- |
| Niveau 1 | 1) La majorité du personnel travaillant à la production et à la diffusion des statistiques officielles (plus de 50 %), y compris les cadres supérieurs, a suivi une formation de base sur l'assurance qualité des statistiques. |
|  | 2) Le personnel travaillant à la production et à la diffusion des statistiques officielles utilise des outils et procédures de validation de base, tels que des tableaux de comparaison de base et des outils pour identifier les valeurs aberrantes, les incohérences et les points de données manquants. |
|  | 3) Il existe une documentation de base sur les processus de production et de diffusion, y compris la validation, pour toutes les principales statistiques. |
| Niveau 2 | 4) La plupart du personnel travaillant à la production et à la diffusion des statistiques officielles (plus de 75 %), sous la direction des cadres supérieurs, a suivi une formation ou participé à un atelier de formation sur l’initiation et le perfectionnement à l'assurance qualité des statistiques. |
|  | 5) La plupart du personnel travaillant à la production et à la diffusion de statistiques officielles (plus de 75 %) utilise des outils de base d'évaluation de la qualité tels que des indicateurs de qualité, des rapports de qualité et des enquêtes sur la satisfaction des utilisateurs. |
|  | 6) Le personnel travaillant à la production et à la diffusion de statistiques officielles utilise dans son travail des outils logiciels et des progiciels informatiques courants, tels que Excel, R et d'autres outils open source ou commerciaux. |
| Niveau 3 | 7) Le personnel travaillant à la production et à la diffusion des statistiques officielles a suivi une formation obligatoire en ligne et un test de connaissances sur l'assurance qualité des statistiques. |
|  | 8) Le personnel identifie les problèmes de qualité et propose des mesures pour améliorer la qualité des statistiques. |
|  | 9) Le personnel travaillant dans la production et la diffusion des statistiques officielles a participé à des ateliers avancés axés sur les défis actuels et les nouveaux sujets d'assurance qualité tels que l'automatisation des processus, la validation des données, le couplage des données, l'anonymisation, l'utilisation de l'Intelligence Artificielle, etc. |
|  | 10) Le personnel participe à des activités internes de partage de connaissances pour identifier et mettre en œuvre des méthodes et des outils innovants pour la production et la diffusion des statistiques officielles. |
|  | 11) Le personnel utilise des outils et des infrastructures informatiques avancés, tels que des logiciels statistiques avancés ou une infrastructure basée sur le nuage (*informatique en nuage*), pour la production et la diffusion de statistiques officielles. |
| Niveau 4 | 12) Le personnel participe à des ateliers externes, à des recherches et à des activités de partage de connaissances pour identifier et mettre en œuvre des méthodes et des outils innovants pour la production et la diffusion de statistiques officielles. |
|  | 13) Il existe une plateforme en ligne activement utilisée qui fournit un inventaire des connaissances sur l'assurance qualité des statistiques, des recommandations statistiques, des lignes directrices, des méthodes et des outils, conçus pour être utilisés par tout le personnel travaillant dans les organismes statistiques du système statistique national. |
|  | 14) Le personnel participe périodiquement à des auto-évaluations, à des examens par les pairs et à des exercices d'analyse comparative. |
|  | 15) Il existe une unité ou un laboratoire d'innovation qui pilote la mise en œuvre des méthodes et des outils innovants pour la production et la diffusion de statistiques officielles. |
|  | 16) Une enquête auprès du personnel indique un niveau très élevé de sensibilisation et d'engagement pour l'assurance qualité et l’utilisateur et l'innovation sont au centre leurs préoccupations. |

Mesures au-delà des organismes statistiques individuels / pour le système statistique national

|  |  |
| --- | --- |
| Niveau 3 | 17) Tous les principaux producteurs de statistiques publiques officielles ont mis en œuvre des mesures de niveau 1 et de niveau 2. |
| Niveau 4 | 18) Le système statistique national est perçu comme innovant et garantissant la haute qualité de ses produits statistiques. |

**Caractéristique essentielle 2 : Gestion et canaux de communication**

Une communication efficace entre tout le personnel et avec les utilisateurs est une caractéristique fondamentale d’une culture de la qualité. Cela nécessite de la clarté, de l’ouverture et de la transparence dans les canaux (mécanismes) internes et externes pour communiquer la qualité des données, les problèmes de qualité et les améliorations. Cela favorise la pertinence des statistiques officielles et une collaboration continue en vue des améliorations. Les décideurs politiques, le secteur privé, la société civile, le grand public ainsi que les organisations internationales et régionales et les fournisseurs de données sont les utilisateurs externes et les parties prenantes. Les utilisateurs internes et les parties prenantes sont le personnel du système statistique national travaillant à la production et à la diffusion des statistiques officielles.

Mesures:

|  |  |
| --- | --- |
| Niveau 1 | 1) Il existe une déclaration publique concernant l’engagement de l’organisme statistique en faveur des statistiques de haute qualité. |
|  | 2) Le personnel impliqué dans la production et la diffusion des statistiques officielles répond régulièrement aux demandes et aux requêtes des utilisateurs. |
|  | 3) Des discussions internes sur les problèmes de qualité ont lieu au sein des équipes ou des unités spécifiques. |
| Niveau 2 | 4) Les politiques concernant la qualité, les objectifs et les visions qui peuvent être, par exemple, contenus dans les plans de développement et de transformation sont clairement documentés et communiqués à l'ensemble du personnel. |
|  | 5) Les membres du personnel fournissent les métadonnées des statistiques sous leur responsabilité et veillent à leur mise à jour. |
|  | 6) Les statistiques sont présentées et diffusées de manière inclusive, accessible et explicite. |
|  | 7) Le personnel et l’équipe dirigeante informent les parties prenantes externes des politiques, règles et procédures de qualité de l'organisme statistique par le biais de canaux de communication appropriés, garantissant ainsi que les parties prenantes sont bien informées. |
| Niveau 3 | 8) Il existe des mécanismes de communication interne informels et formels tels que des réunions, des ateliers et des forums en ligne pour discuter ouvertement des défis de qualité dans un environnement « sûr ». |
|  | 9) Les statistiques sont présentées et diffusées de manière claire et explicite via des canaux de communication traditionnels et nouveaux. De nouveaux canaux de communication sont utilisés lorsqu'ils améliorent la communication. |
|  | 10) Le personnel et l’équipe dirigeante s'engagent régulièrement auprès des parties prenantes externes par le biais d'ateliers, de conférences et d'autres canaux (ou mécanismes) de communication pour obtenir leurs commentaires sur leurs besoins et les problèmes de qualité. |
|  | 11) Toutes les règles et réglementations régissant la production des statistiques officielles sont accessibles au public. |
|  | 12) Les utilisateurs sont informés de la qualité des données afin qu'ils puissent juger si les informations statistiques sont appropriées à une utilisation particulière. |
| Niveau 4 | 13) Le personnel établit une communication régulière avec les utilisateurs et les fournisseurs de données pour améliorer la qualité des statistiques officielles. |
|  | 14) Le personnel établit des partenariats et des initiatives avec les utilisateurs et les fournisseurs de données pour améliorer la qualité des statistiques officielles. |
|  | 15) Il existe une plateforme de gestion des connaissances et de communication. Elle est ouverte à tous les organismes statistiques et permet le partage d'outils, de méthodes et de bonnes pratiques. |
|  | 16) Il existe une communication permanente et transparente avec les parties prenantes concernant les réalisations, les défis et les stratégies en matière de qualité. |

Mesures au-delà des organismes statistiques individuelles / pour le système statistique national

|  |  |
| --- | --- |
| Niveau 3 | 17) Tous les principaux producteurs des statistiques officielles ont mis en œuvre des mesures de niveau 1 et de niveau 2. |
| Niveau 4 | 18) Les champions de la qualité identifiés promeuvent activement la culture de la qualité au sein et entre les organismes statistiques. |

**Caractéristique essentielle 3 : Gouvernance des données**

La gouvernance des données constitue le fondement du renforcement de la confiance dans les organismes statistiques, tout en garantissant la confidentialité et la sécurité des statistiques officielles. Elle repose sur une vision commune selon laquelle des données de haute qualité (aptes à être utilisées) génèrent de la valeur publique. Cela implique l'établissement de politiques, de normes, de règles et de mesures pour l'accès, l'utilisation et la réutilisation des données, ainsi que l'autorité et le contrôle sur la production, la gestion et la transformation des données dans le but d'augmenter la valeur des actifs de données et d'atténuer les risques liés aux données. Cela nécessite également l’engagement et le respect du personnel en matière de protection des données sensibles. Cet engagement nécessite une formation obligatoire régulière et des rôles et responsabilités clairs pour chaque membre du personnel. La transparence est rigoureusement nécessaire lorsqu’on parle de gouvernance des données et des mécanismes permettant de répondre aux préoccupations du public.

Mesures:

|  |  |
| --- | --- |
| Niveau 1 | 1) Tous les nouveaux membres du personnel signent une déclaration indiquant leur engagement à protéger la confidentialité conformément aux politiques et procédures établies. |
|  | 2) Il existe des procédures de base pour garantir la confidentialité des données dans la production et la diffusion des statistiques. |
| Niveau 2 | 3) Des pratiques, politiques et outils standardisés sont mis en œuvre pour garantir la confidentialité et la sécurité des données tout en permettant le partage de données requis au sein de l'organisme statistique. |
|  | 4) Les métadonnées contenues dans les dictionnaires de données et les métadonnées liées aux procédures de collecte, de traitement, d'analyse et de diffusion des données au sein de l'organisme statistique, y compris sur l'utilisation des dossiers administratifs, sont documentées et publiées. |
|  | 5) Le personnel travaillant à la production et à la diffusion des statistiques officielles doit suivre une formation obligatoire sur la confidentialité et la sécurité des données. |
|  | 6) Une enquête auprès du personnel indique qu’il a une connaissance et une compréhension de base des mécanismes de gouvernance des données établis. |
| Niveau 3 | 7) L’équipe dirigeante et le personnel travaillant à la production et à la diffusion des statistiques officielles devraient assister à des séances de remise à niveau et de formation spéciale sur les pratiques de confidentialité et de sécurité une fois par an. |
|  | 8) Les politiques, infrastructures et processus de gouvernance des données sont soumis à des examens réguliers tels que des audits internes et externes et des examens par les pairs, menés au moins une fois par an, en ce qui concerne la mise en œuvre des meilleures pratiques. |
|  | 9) La gouvernance des données répond aux besoins des utilisateurs et prend particulièrement en compte les besoins des politiques publiques. |
|  | 10) L'impact et les risques de l'utilisation de l'intelligence artificielle et des nouvelles méthodes de production statistique sont évalués par rapport à leurs avantages, y compris du point de vue des considérations éthiques. |
|  | 11) Les mesures de contrôle de la divulgation sont mises en œuvre, validées et soumises à des examens réguliers. |
| Niveau 4 | 12) Les systèmes de données sont suivi en permanence pour détecter les vulnérabilités potentielles en matière de sécurité et des plans d'action sont élaborés et mis en œuvre pour une amélioration continue. |
|  | 13) Les principes de confidentialité des données sont intégrés dans tous les aspects du processus de production statistique et se reflètent dans les critères d'évaluation des performances du personnel et de promotion. |
|  | 14) Le respect des principes éthiques est évalué pour garantir une bonne utilisation des nouvelles technologies dans la production de statistiques. |

Mesures au-delà des organismes statistiques individuelles / pour le système statistique national

|  |  |
| --- | --- |
| Niveau 3 | 15) Tous les principaux producteurs des statistiques officielles ont mis en œuvre des mesures de niveau 1 et de niveau 2. |
| Niveau 4 | 16) Des réunions régulières entre les fournisseurs de données au sein du SSN sont organisées au moins une fois par an pour partager les meilleures pratiques en matière de gouvernance des données et coordonner les processus d'accès aux données à des fins statistiques. |

**Caractéristique essentielle 4 : Suivi de l’assurance qualité et gestion des erreurs**

Une évaluation et des rapports réguliers sur la qualité amélioreront la sensibilisation des membres du personnel à l’assurance qualité et renforceront ainsi la culture de la qualité au sein de l’organisme statistique. L’établissement de mesures essentielles offre des informations précieuses sur l’efficacité des initiatives d’amélioration de la qualité. Une forte culture de la qualité met l’accent sur l’utilisation d’outils standards pour l’établissement de rapports sur la qualité et sur l’importance de documenter et de communiquer ouvertement les erreurs, ainsi que leurs causes sous-jacentes. Cette approche transparente favorise un environnement coopératif et collaboratif dans lequel la gestion continue des erreurs et l'amélioration de la qualité des statistiques officielles deviennent partie intégrante de la culture organisationnelle, formant le personnel et renforçant l'engagement à maintenir des normes de qualité élevées.

Mesures:

|  |  |
| --- | --- |
| Niveau 1 | 1) Les métadonnées de référence sont publiées pour toutes les statistiques clés. |
|  | 2) Des indicateurs de qualité standard sont établis pour toutes les statistiques clés. |
|  | 3) Toutes les statistiques subissent une validation des données de base avant leur publication. |
| Niveau 2 | 4) Des rapports de qualité destinés aux producteurs informant sur les sources d'erreurs les plus importantes sont disponibles pour toutes les statistiques essentielles et mis à jour à chaque publication des données. |
|  | 5) Toutes les statistiques sont soumises à des procédures approfondies de validation avant leur publication. |
|  | 6) Le personnel signale promptement toute erreur à la direction. |
|  | 7) Les utilisateurs sont rapidement informés de toute erreur et de leurs raisons. |
|  | 8) Les utilisateurs peuvent signaler des problèmes de qualité via des canaux clairs et simples. |
|  | 9) Des évaluations régulières de la qualité (par exemple après chaque cycle de rapports) identifient les actions d'amélioration possibles. |
| Niveau 3 | 10) Les métadonnées et les rapports de qualité suivent un format standard. |
|  | 11) Les révisions des données sont soigneusement documentées et expliquées aux utilisateurs. |
|  | 12) Le personnel signale d'éventuels problèmes de qualité, informe et documente les erreurs possibles dans un environnement sans reproches pour l'apprentissage collectif et l'amélioration. |
|  | 13) Il existe une politique de gestion des erreurs qui est accessible au public. |
|  | 14) L’équipe dirigeante et le personnel assument la responsabilité de la mise en œuvre et du développement ultérieur de l'assurance qualité tout au long du cycle de vie des données, à partir de la collecte/acquisition/saisie des données. |
| Niveau 4 | 15) Des études de révision sont menées et rendues publiques. |
|  | 16) Des auto-évaluations sont régulièrement réalisées. |
|  | 17) Le GSBPM est mis en oeuvre pour toutes les statistiques. |
|  | 18) Des audits volontaires, des examens par les pairs et des certifications sont effectués et les utilisateurs sont informés des principaux résultats. |

Mesures au-delà des organismes statistiques individuelles / pour le système statistique national

|  |  |
| --- | --- |
| Niveau 3 | 19) Tous les principaux producteurs des statistiques officielles ont mis en œuvre des mesures de niveau 1 et de niveau 2. |
| Niveau 4 | 20) Les enquêtes de satisfaction des utilisateurs mettent en exergue le niveau de confiance élevée des utilisateurs dans les statistiques officielles. |

**Caractéristique essentielle 5 : Engagement de haut niveau**

Un engagement de haut niveau dans la culture de l’assurance qualité est une caractéristique fondamentale qui sous-tend l’approche qualité de l’organisme statistique. Lorsque les dirigeants défendent activement et donnent la priorité à l’assurance qualité, ils soulignent son importance dans tout l’organisme. En mettant en œuvre des politiques et des mesures pour adopter les valeurs de l'assurance qualité, les dirigeants promeuvent la responsabilité de maintenir et d'améliorer les normes de qualité au sein de l’organisme statistique. L’équipe dirigeante est généralement constitués du statisticien en chef / Directeur général / et des directeurs généraux adjoints de l’institut national de la statistique ou de l’unité statistique et, des directeurs, le cas échéant.

Mesures:

|  |  |
| --- | --- |
| Niveau 1 | 1) Une déclaration sur l'engagement en faveur de la qualité est accessible au public et incluse dans la stratégie nationale de développement des statistiques officielles. |
|  | 2) L’équipe dirigeante engage activement les utilisateurs clés. |
| Niveau 2 | 3) L’équipe dirigeante exprime régulièrement son engagement envers la qualité des données et son amélioration continue lors de réunions et d'événements publics et internes. |
|  | 4) L’équipe dirigeante examine et participe au lancement des principaux produits statistiques. |
|  | 5) L’équipe dirigeante discute des défis en matière de qualité et soutient les efforts d'amélioration. |
| Niveau 3 | 6) La gestion de la qualité est institutionnalisée et les ressources adéquates y sont allouées, notamment un poste de responsable qualité, un point focal, un cercle ou un instrument similaire (voir la caractéristique essentielle 6 concernant l'engagement de tout le personnel en faveur de l'assurance qualité). |
|  | 7) Les efforts d’amélioration de la qualité du personnel sont encouragés et reconnus. |
|  | 8) L’équipe dirigeante promeut et surveille l'adoption et le respect des normes et nomenclatures statistiques internationales, y compris en matière de gestion de la qualité. |
|  | 9) L'indépendance technique des organismes ou unités statistiques est garantie par la loi. |
|  | 10) L’équipe dirigeante est directement impliquée dans l’élaboration et la mise en œuvre des plans d’actions d’amélioration. |
|  | 11) L'assurance qualité est une priorité principale et constante de l'organisme statistique et bénéficie de ressources suffisantes par rapport à l’ensemble des ressources disponibles. |
|  | 12) La gestion de la qualité des statistiques officielles est établie par la loi. |
| Niveau 4 | 13) Le statisticien en chef / Directeur général de l’Institut National de la Statistique est légalement responsable de la qualité des statistiques officielles. |
|  | 14) L'enquête auprès du personnel indique un niveau élevé d'engagement des dirigeants envers la qualité des données. |
|  | 15) Le personnel est encouragé à participer à des conférences et ateliers régionaux et internationaux. |
|  | 16) L'organisme statistique participe aux examens par les pairs et aux audits externes. |
|  | 17) L'assurance qualité fait partie intégrante de la planification des activités, l’équipe dirigeante étant chargée d'assurer une allocation adéquate des ressources pour maintenir les normes de qualité. |

Mesures au-delà des organismes statistiques individuelles / pour le système statistique national

|  |  |
| --- | --- |
| Niveau 3 | 18) Tous les principaux producteurs de statistiques officielles ont mis en œuvre des mesures de niveau 1 et de niveau 2. |
| Niveau 4 | 19) Le chef de l'institut national de la statistique est désigné par la loi comme responsable de la coordination du système statistique national. |

**Caractéristique essentielle 6 : Engagement des employés**

L'engagement des employés est une caractéristique essentielle de la culture de la qualité au sein de l'organisme statistique. Il est favorisé par un sentiment de responsabilité où les employés partagent collectivement le devoir de défendre la valeur des statistiques officielles de haute qualité. Cet engagement est encore renforcé par une culture de collaboration dans laquelle les départements et les équipes travaillent ensemble dans toutes les fonctions pour établir et maintenir les normes d'assurance qualité.

Mesures:

|  |  |
| --- | --- |
| Niveau 1 | 1) Le personnel travaillant dans la production et la diffusion des statistiques officielles suit des formations de base sur les exigences, les concepts, les cadres et les outils d'assurance qualité des statistiques officielles. |
|  | 2) Une unité ou une équipe désignée répond rapidement aux demandes et aux requêtes des utilisateurs et les experts techniques fournissent rapidement leurs contributions selon les besoins. |
| Niveau 2 | 3) Le personnel comprend que l'assurance qualité est la responsabilité de chacun et assume la responsabilité de la mise en œuvre des principes et procédures de qualité. |
|  | 4) Le personnel suggère des actions pour améliorer la qualité. |
|  | 5) Le personnel travaille ensemble pour discuter et résoudre les problèmes de qualité. |
|  | 6) Le personnel manifeste de l'intérêt pour l'utilisation de nouveaux outils et de nouvelles technologies pour améliorer la qualité. |
| Niveau 3 | 7) Le personnel est fier de produire des statistiques de haute qualité. |
|  | 8) Le personnel a une bonne compréhension des besoins des utilisateurs sur la base de l’engagement et des échanges avec ceux-ci. |
|  | 9) Le personnel a la responsabilité de suivre les normes, classifications et lignes directrices internationales et nationales en matière de production et diffusion des statistiques officielles. |
|  | 10) Le personnel est fier d'être impliqué dans des projets ou des initiatives d'amélioration de la qualité et est désireux d'adopter de nouvelles méthodes, technologies et outils. |
| Niveau 4 | 11) Le personnel cherche à améliorer ses connaissances sur les méthodes et outils innovants, par exemple en participant à des ateliers, des séminaires et des activités de formation ou en auto-apprentissage. |
|  | 12) Le personnel contribue à la recherche sur les statistiques officielles et dispense des formations et des conférences aux jeunes statisticiens. |
|  | 13) Le personnel est conscient des valeurs communes et des principes éthiques de la statistique, tels que reflétés dans la Déclaration d'éthique professionnelle de l'Institut international de statistique. |
|  | 14) Le personnel développe des idées novatrices pour l'amélioration des statistiques officielles. |

Mesures au-delà des organismes statistiques individuelles / pour le système statistique national

|  |  |
| --- | --- |
| Niveau 3 | 15) Tous les principaux producteurs des statistiques officielles ont mis en œuvre des mesures de niveau 1 et de niveau 2. |
| Niveau 4 | 16) Le personnel des organismes statistiques a la notoriété de fournir des statistiques de haute qualité. |

**Annexe : Considérations pour la mise en œuvre d’une évaluation de la maturité de la culture qualité**

Le modèle de maturité permet d'évaluer la culture de la qualité atteinte au sein d'un organisme statistique ou d'une unité statistique impliquée dans la production des statistiques officielles. Le modèle est générique et reconnaît les valeurs et comportements essentiels qu'un institut national de la statistique (INS) et/ou un système statistique national (SSN) peut devoir démontrer pour promouvoir la culture de la qualité. Un résultat général sera obtenu en évaluant les six caractéristiques clés et leurs indicateurs (mesures). Il est également possible de se concentrer sur des caractéristiques clés spécifiques considérées comme prioritaires pour l’organisme statistique et le SSN en fonction du contexte spécifique. Il est suggéré de développer un système de notation pour soutenir l’évaluation et identifier les domaines d’action prioritaires, par exemple, chaque indicateur étant noté de 0 (représentant l’absence de pratique) à 5 (représentant le score le plus élevé).

L'objectif de l'évaluation est de concevoir et de mettre en œuvre un plan d'action pour améliorer les aspects qui nécessitent un renforcement. Ce plan ou feuille de route devra être suivi et révisé en fonction des résultats obtenus.

Voici quelques recommandations pour la mise en œuvre de l’évaluation :

1. Mettre en place une équipe dirigeante à l’INS pour superviser le processus d’évaluation. Cette équipe facilitera la coordination entre toutes les parties prenantes impliquées dans l'évaluation.
2. Lancer l'évaluation en mettant l'accent sur l’INS et d'étendre au SSN dans une deuxième phase.
3. Identifier et impliquer les principales parties prenantes au sein de l'INS et du SSN, en garantissant la représentation du personnel, de la direction hiérarchique, intermédiaire et supérieure. Cette approche facilite la convergence des points de vue sur l'atteinte d'un niveau de maturité pour chacune des six caractéristiques, tout en minimisant les éventuels biais dus à la subjectivité.
4. Organiser des réunions avec les principales parties prenantes qui représentent différentes équipes et perspectives de l'INS et du SSN. Lors de l'examen de chaque caractéristique essentielle et de ses indicateurs associés, il est important d'identifier les preuves étayant l'évaluation.
5. Les résultats doivent être consolidés et partagés avec l’équipe dirigeante pour examen, validation et suggestions. Sur la base de ces retours, concevoir et mettre en œuvre un plan d’action adapté. Le plan doit tenir compte des activités, du calendrier, des personnes responsables et des ressources. Lors du processus de planification, il est nécessaire de prioriser les caractéristiques et les aspects à améliorer.
6. Il est nécessaire de suivre la mise en œuvre du plan d'action et d'assurer le suivi de ses résultats.

*Les pays souhaitant tester le modèle de maturité et contribuer au développement d'une méthodologie et d'un outil d'évaluation sont priés de contacter Yuxi Zhang à* [*yuxi.zhang@un.org*](mailto:yuxi.zhang@un.org)*.*

\*\*\*\*\*

**Consultation Globale sur un projet de Modèle de Maturité pour la Culture de la Qualité dans les Statistiques Officielles**

Veuillez répondre aux questions suivantes avant le 4 juin 2024

[\*Obligatoire]

Nom :\*

Organisation :\*

Pays :\*

Courrier électronique  :\*

***Veuillez fournir votre réponse ici : ..***

1. Veuillez fournir vos commentaires ou suggestions concernant la Partie 1 : Introduction (paras. 1-3)
2. Veuillez fournir vos commentaires ou suggestions concernant la Partie 2 : Définition (para. 4)
3. Veuillez fournir vos commentaires ou suggestions concernant la Partie 3 : Caractéristiques essentielles (paras. 5-6)
4. Veuillez fournir vos commentaires ou suggestions concernant la Partie 3.1 : Niveau de maturité et leur mesure (paras. 7-8)
5. Veuillez fournir vos commentaires ou suggestions concernant la Partie 3.2 : Caractéristique essentielle 1
6. Veuillez fournir vos commentaires ou suggestions concernant la Partie 3.2 : Caractéristique essentielle 2
7. Veuillez fournir vos commentaires ou suggestions concernant la Partie 3.2 : Caractéristique essentielle 3
8. Veuillez fournir vos commentaires ou suggestions concernant la Partie 3.2 : Caractéristique essentielle 4
9. Veuillez fournir vos commentaires ou suggestions concernant la Partie 3.2 : Caractéristique essentielle 5
10. Veuillez fournir vos commentaires ou suggestions concernant la Partie 3.2 : Caractéristique essentielle 6
11. Veuillez fournir vos commentaires ou suggestions concernant l'Annexe
12. Veuillez indiquer si vous êtes intéressé pour tester le Modèle de Maturité préliminaire (OUI/NON) :
13. Veuillez nous faire part d’autres suggestions pour améliorer ce Modèle de Maturité préliminaire\*
14. Veuillez nous faire part d’autres commentaires que vous pourriez avoir, ou si vous avez des pratiques spécifiques ou des expériences que vous pouvez partager\*

1. Voir <https://unstats.un.org/unsd/methodology/dataquality/about/>. Les termes de référence du sous-groupe sont disponibles ici: <https://unstats.un.org/wiki/display/EGNQAFSQC/EG-NQAF+Subgroup+on+Quality+Culture>. [↑](#footnote-ref-2)
2. La version finale de ce modèle de maturité devrait inclure un glossaire des termes qui fournira des définitions des termes importants utilisés pour décrire les caractéristiques et indicateurs essentiels du modèle de maturité. [↑](#footnote-ref-3)
3. De nombreux modèles de maturité utilisent cinq niveaux, mais quatre niveaux se sont révélés suffisants et plus pratiques pour le modèle de maturité de la culture de la qualité, étant donné que ces niveaux ont dû être définis pour chaque caractéristique essentielle et compte tenu des défis liés à la mesure de la culture de la qualité. [↑](#footnote-ref-4)
4. Si un organisme statistique atteint le niveau de maturité 2 pour les trois premières caractéristiques essentielles et le niveau 3 pour les trois autres caractéristiques essentielles, alors le niveau moyen serait (2+2+2+3+3+3) / 6 = 2,5, ce qui, lorsque arrondi, correspondra au niveau 3 (Intégration). [↑](#footnote-ref-5)
5. Il est reconnu que certaines pratiques et comportements comme la participation à une formation peuvent être le résultat d'une exigence et non le résultat d'un choix individuel. En outre, les réponses aux enquêtes ou aux interviews peuvent être influencées par ce que les répondants pensent de leur réponse. Cependant, l'existence d'exigences et de convictions sur ce qui est attendu font également partie d'une culture de la qualité et en sont le résultat. [↑](#footnote-ref-6)
6. Certains indicateurs (mesures) proposés dans le modèle de maturité se répètent pour différentes caractéristiques essentielles car ils sont pertinents sous différents angles. [↑](#footnote-ref-7)