

LE RECUEIL DE BONNES PRATIQUES DANS LES ENQUÊTES DE L'INSTITUT DE LA STATISTIQUE DU QUÉBEC

France Lapointe, Sylvain Végiard et Louise Bourque¹

RÉSUMÉ

La loi constitutive de l'Institut de la statistique du Québec, adoptée en 1999, contient des dispositions claires quant aux obligations de qualité qu'il doit respecter. Pour cette raison, l'Institut a adopté en janvier 2006 la *Politique générale en matière de gestion de la qualité* comportant des éléments relatifs à la gestion de la qualité de ses enquêtes statistiques. L'assurance de la qualité des enquêtes de l'Institut repose sur l'implantation de deux outils : un recueil de bonnes pratiques et une grille d'autoévaluation de la qualité. La présentation traitera de l'élaboration du *Recueil de bonnes pratiques dans les enquêtes* et de sa diffusion au sein de l'organisation.

MOTS CLÉS : Qualité; enquêtes statistiques.

ABSTRACT

The incorporating legislation of the Institut de la statistique du Québec, passed in 1999, contains clear provisions concerning the quality provisions it must comply with. This is why in January 2006 the Institut adopted the *General Quality Management Policy* including, in particular, elements pertaining to the quality of its statistical surveys. Survey quality assurance rests on the implementation of two tools: a compendium of recommended practices and a survey quality self-assessment checklist. The presentation is on the elaboration of the *Recueil de bonnes pratiques dans les enquêtes* and its dissemination within the organization.

KEY WORDS: Quality, Statistical Survey.

1. INTRODUCTION

L'Institut de la statistique du Québec est un organisme relativement jeune. Il a été créé en 1999 par la fusion de trois organismes québécois du domaine de la statistique officielle, soit le Bureau de la statistique du Québec, l'Institut de recherche et d'information sur la rémunération et Santé Québec. Il compte actuellement environ 350 employés.

Sa loi constitutive contient des dispositions très claires quant aux obligations de qualité que l'Institut doit respecter dans la production de l'information statistique. En effet, l'article 2 de cette loi établit que « l'Institut a pour mission de fournir des informations statistiques qui soient fiables et objectives sur la situation du Québec quant à tous les aspects de la société québécoise pour lesquels de telles informations sont pertinentes ». Par ailleurs, l'article 5 donne notamment le mandat à l'Institut de traiter l'information qu'il produit « de façon à permettre des comparaisons à l'intérieur et à l'extérieur du Québec ». Pertinence, fiabilité et objectivité, de même que comparabilité sont donc les critères de base qui doivent orienter la gestion de la qualité à l'Institut.

Une politique générale en matière de gestion de la qualité (Institut de la statistique du Québec, 2006) a été adoptée en novembre 2005 afin de mobiliser une partie des énergies de l'Institut vers un nouvel objectif, soit « traduire, en une approche plus méthodique et plus intégrée à sa gestion, son engagement d'assurer la qualité de ses produits et services en vue de garantir la plus grande satisfaction possible de ses utilisateurs ». Cette politique vise ainsi à systématiser, à harmoniser et à améliorer les moyens déjà en place pour assurer la qualité de ses produits et services.

¹ France Lapointe, Sylvain Végiard et Louise Bourque, Institut de la statistique du Québec, Québec, Canada. france.lapointe@stat.gouv.qc.ca, sylvain.vegiard@stat.gouv.qc.ca, louise.bourque@stat.gouv.qc.ca.

Conformément aux orientations qui font consensus sur le plan international dans ce domaine, l'Institut de la statistique du Québec a inclus dans sa politique une définition de la notion de qualité en fonction des six dimensions suivantes : la pertinence, la fiabilité et l'objectivité, la comparabilité, l'actualité, l'intelligibilité et l'accessibilité. Avec celles-ci, l'Institut définit plus généralement la qualité de l'information statistique comme l'ensemble des critères qui la rendent adaptée aux besoins à combler; il s'agit donc de rechercher le meilleur compromis entre les dimensions de la qualité tout en tenant compte des contraintes inhérentes à la production de l'information statistique que sont les ressources financières, humaines et matérielles disponibles et les échéanciers prévus. On trouve également dans la politique la liste des moyens pour assurer la qualité des produits. Concernant la production d'enquêtes statistiques à l'Institut, l'une des pierres angulaires de l'assurance qualité est un recueil de bonnes pratiques permettant l'harmonisation des façons de faire en matière de réalisation d'enquêtes. Au printemps 2009, après son élaboration et son approbation, le Recueil a été diffusé à l'intérieur de l'organisation. Un document de principes s'adressant à un public large sera bientôt disponible sur le site Internet de l'Institut².

Le présent article aborde notamment les objectifs poursuivis par l'élaboration du Recueil, les sources sur lesquelles son contenu repose, les moyens privilégiés pour son élaboration et fournit un aperçu de son contenu détaillé.

2. LE RECUEIL

2.1. Objectifs et utilités

L'objectif premier du Recueil de bonnes pratiques est de promouvoir l'utilisation des meilleures pratiques pour la réalisation d'enquêtes statistiques, et ce, à toutes les étapes de la production. Pour ce faire, un découpage de la production en étapes de réalisation a été considéré. Le tableau 1 résume les 17 étapes retenues qui correspondent aux chapitres centraux du Recueil. Par exemple, des bonnes pratiques pour la détermination des objectifs de l'enquête, pour le choix de la méthode de collecte des données et pour la diffusion des données y sont traitées.

Tableau 1 – Structure du Recueil de bonnes pratiques en fonction du découpage d'une enquête statistique en étapes de réalisation

Chapitre	Étapes de réalisation
1	Objectifs, utilisateurs, utilisations
2	Concepts, variables et classifications
3	Base de sondage, population visée et couverture
4	Échantillonnage
5	Méthodes de collecte des données
6	Opérations de collecte et de saisie des données
7	Réponse et non-réponse
8	Validation et imputation
9	Pondération
10	Estimation
11	Désaisonnalisation
12	Évaluation de la qualité
13	Contrôle de divulgation
14	Analyse et présentation des données
15	Diffusion des données
16	Documentation et emmagasinage
17	Utilisation de données administratives

² Consultez le www.stat.gouv.qc.ca.

Le Recueil doit servir aussi à valider les pratiques actuelles de l'Institut et à trouver des pistes potentielles d'amélioration de la qualité. Comme aide-mémoire, on peut le consulter au moment d'établir le plan de projet d'une enquête et tout au long de la réalisation afin d'assurer la meilleure qualité possible, compte tenu des utilisations des statistiques à produire et des contraintes que sont le fardeau de réponse, les coûts et les échéanciers.

Au-delà de ces deux objectifs, l'élaboration du Recueil de bonnes pratiques vise aussi à améliorer la compréhension de tous de l'ensemble des processus impliqués dans la réalisation d'une enquête. Par ailleurs, le contenu du document doit aussi être assez détaillé afin de guider chaque employé dans sa tâche propre.

2.2. Sources

Le Recueil des bonnes pratiques réunit des pratiques reconnues par plusieurs organismes statistiques. En effet, l'élaboration du document s'appuie d'abord sur un rapport de recension des pratiques de référence. Celui-ci a été rédigé à partir des lignes directrices sur la qualité de Statistique Canada (Statistique Canada, 2003) et de Statistique Finlande (Statistics Finland, 2002) et sur des documents de l'Office for National Statistics (Government Statistical Service, 1997 et National Statistics, 2006) et de Statistique Nouvelle-Zélande (Statistics New Zealand, 1998).

Plusieurs de ces pratiques sont déjà couramment en usage à l'Institut. C'est ce qu'a montré le rapport de constat des pratiques actuelles en matière de qualité dans les enquêtes de l'Institut, qui est la seconde source au Recueil des bonnes pratiques. Pour établir ce constat, on a procédé à l'examen de plusieurs types de projets d'enquêtes au moyen d'une grille d'observation commune. Par exemple, des enquêtes effectuées auprès des ménages et d'autres faites auprès des entreprises ont été revues; certaines utilisaient la collecte téléphonique, d'autres, des entrevues en personne et certains projets examinés utilisaient un mode mixte de collecte de données. On s'est également assuré que l'échantillon de projets choisis permettait de représenter les différentes entités administratives et les différents contextes de réalisation d'une enquête présents à l'Institut. Par exemple, certaines enquêtes font partie de la programmation régulière des travaux statistiques de l'Institut et d'autres sont réalisées pour le compte de clients externes. Certaines enquêtes sont de nature récurrente, alors que d'autres ne sont produites qu'à une seule occasion.

La grille d'observation commune qui a servi à établir le constat est basée sur le questionnaire européen DESAP³ (Laiho et Nimmergut, 2004). Ce questionnaire a d'abord été conçu pour répondre à une recommandation du Leadership Group on Quality (Lyberg, 2001), qui stipulait qu'un outil générique standardisé devait être mis au point pour un programme d'autoévaluation de la qualité par les gestionnaires d'enquête du système statistique européen. La grille DESAP comporte des questions portant spécifiquement sur l'évaluation de la qualité obtenue, mais elle contient aussi plusieurs questions sur les processus de réalisation de l'enquête. Ces questions, adaptées à la réalité de l'Institut, ont servi à faire un constat des pratiques.

2.3. Élaboration du document

L'un des défis de l'implantation d'outils de gestion de la qualité des enquêtes est associé au fait que plusieurs entités administratives de l'organisation réalisent des enquêtes statistiques dans des contextes parfois différents. Pour s'assurer que le Recueil de bonnes pratiques reflète adéquatement cet état de fait, l'élaboration du document a été confiée à un groupe multidisciplinaire, composé de personnes issues de toutes les entités de l'Institut impliquées dans la réalisation d'enquêtes statistiques.

Cette approche visait aussi à maximiser l'appropriation future du Recueil par le personnel de l'Institut. À plus forte raison, cette façon de procéder a permis de bien rendre compte du mode matriciel de gestion des projets d'enquêtes à l'Institut. En effet, de tels projets sont confiés à des équipes multidisciplinaires formées en général d'un chargé de projet issu d'une direction spécialisée en contenu, d'un chargé de collecte responsable des stratégies et opérations de collecte, d'un statisticien spécialisé en méthodologie d'enquête et d'un analyste en informatique chargé de tous les aspects informationnels du projet; l'équipe de réalisation reçoit également l'appui des responsables des aspects administratifs, légaux et de l'édition.

³ Voir European Commission, Eurostat, DESAP (Development of a Self Assessment Programme) – The European Self Assessment Checklist for Survey Managers.

Les activités du groupe de travail, coordonnées par une statisticienne d'enquête, ont permis l'élaboration d'une grille d'observation commune à partir du DESAP pour faire le constat des pratiques, l'établissement de ce constat, le choix des pratiques retenues parmi celles recensées, en les comparant à celles constatées. Pour chaque étape de réalisation, une première sélection de bonnes pratiques a d'abord été faite au sein de sous-groupes restreints devant procéder à une comparaison attentive des sources disponibles; cette première sélection a ensuite été discutée à l'intérieur du groupe de travail entier pour en arriver au consensus correspondant au choix final.

Tous les travaux du groupe multidisciplinaire ont été orientés et suivis par un comité de direction. Enfin, l'ensemble des directeurs ont adopté à l'unanimité le contenu du Recueil de bonnes pratiques qui a fait l'objet d'une diffusion interne au printemps 2009.

2.4. Contenu détaillé

Le document final compte environ 125 pages regroupées en 17 chapitres principaux auxquels s'ajoutent une introduction présentant notamment la portée et les limites, une section fournissant des références bibliographiques et un glossaire.

Les chapitres centraux sont conçus de manière indépendante pour en faciliter la consultation séparée. Ils possèdent cependant une structure commune. On y trouve en introduction un aperçu du travail à faire à l'étape de réalisation traitée et le lien avec les dimensions de la qualité assurées. Suivent ensuite une série de définitions utiles à une bonne compréhension du chapitre; l'objectif ultime étant ici de doter le personnel de l'Institut d'un vocabulaire commun nécessaire à l'harmonisation visée des pratiques. Des principes de base pour l'assurance-qualité sont ensuite détaillés; il s'agit des orientations générales prises pour la gestion de la qualité à l'étape de réalisation faisant l'objet du chapitre. Enfin, on énonce les bonnes pratiques retenues. Elles sont simplement listées; le plus souvent l'ordre de présentation correspond à la suite logique des tâches à faire.

Le groupe de travail a également choisi d'accompagner chacune des bonnes pratiques d'une cote devant guider les équipes dans les choix qu'elles sont appelées à faire pour assurer la qualité des enquêtes statistiques. L'applicabilité des bonnes pratiques doit en effet être jugée en fonction des besoins statistiques à combler par l'enquête, des contraintes de ressources disponibles pour sa réalisation et des échéanciers. Par exemple, l'assurance de l'actualité de l'enquête ne pouvant être acquise si les échéanciers ne sont pas respectés, il pourrait y avoir un arbitrage à exercer entre les bonnes pratiques visant à maximiser une autre dimension de la qualité et celles permettant d'atteindre le niveau d'actualité souhaité. Ainsi, les bonnes pratiques accompagnées d'une cote (1) sont jugées essentielles; celles accompagnées d'une cote (2) sont fortement recommandées et les pratiques recevant une cote (3) sont recommandées.

Le Recueil de bonnes pratiques se veut donc un guide pratique. Son contenu détaillé ne constitue donc pas une série de normes ou de directives à suivre en toutes circonstances; il s'apparente davantage à une série de suggestions, voire de recommandations, dont l'application vise ultimement une harmonisation des façons de faire entre les équipes de réalisation.

Par exemple lorsqu'on énonce au chapitre sur l'estimation le principe selon lequel « l'information relative à la précision des estimations produites est essentielle pour évaluer leur fiabilité et devrait être systématiquement rapportée aux utilisateurs », cela se traduit notamment par une bonne pratique qui dit que « pour toutes les données d'enquête, il importe de calculer des indicateurs de précision pour les estimations produites ». La longueur des intervalles de confiance pouvant être considérée comme un indicateur de précision, on suggère aussi qu'une « description claire devrait être fournie sur la façon de construire les intervalles de confiance et sur la façon de les interpréter ». Une bonne pratique recommande notamment le recours à l'approximation binomiale pour l'étude de petites proportions au moyen d'un échantillon de petite taille.

3. CONCLUSION

L'important défi que posent la multiplicité des contextes de réalisation des enquêtes et la présence au sein de l'organisation de plusieurs cultures de qualité a, dans une certaine mesure, été pris en considération. En effet, la constitution d'un groupe de travail multidisciplinaire pour l'élaboration des outils assure une certaine représentation des différents contextes et la participation de toutes les entités concernées.

La portée du Recueil de bonnes pratiques dans les enquêtes de l'Institut est assez claire : il peut servir d'aide-mémoire tout au long de la réalisation des enquêtes statistiques, guider les façons de faire et permettre l'identification de pistes d'amélioration de la qualité. Toutefois, il comporte aussi des limites pour la gestion de la qualité à l'Institut. Par exemple, il ne couvre pas tous les produits. En effet, l'Institut diffuse aussi des produits d'analyse ou de modélisation. Des travaux visent aussi la constitution ou le maintien de bases de données. Le Recueil de bonnes pratiques ne traite pas spécifiquement de l'assurance-qualité de telles productions. Enfin, le Recueil est un document perfectible; à l'usage et à mesure que les choses évolueront en matière de production d'enquête, le document devra être adapté.

Il a été décidé que la première édition du Recueil de bonnes pratiques ne serait pas diffusée à l'externe. Toutefois, un document s'adressant à un public plus large sera diffusé sur le site Web de l'Institut au cours des prochaines semaines. Le *Document de principes sur la qualité dans les enquêtes* est en effet conçu par l'Institut pour informer ses clients, utilisateurs et partenaires de ses préoccupations générales en matière d'assurance-qualité.

RÉFÉRENCES

Government Statistical Service (1997). *Statistical Quality Checklist*. Crown, London.

Institut de la statistique du Québec (2006). *Politique générale en matière de gestion de la qualité*. Gouvernement du Québec, Québec.

Laiho, J., et Nimmergut, A. (2004). « Using Self-Assessments for Data Quality Management – DESAP Experiences ». *Proceedings of the European Conference on Quality and Methodology in Official Statistics*, 24 – 26 mai 2004, Mainz.

Lyberg, L. (2001). « Summary Report from the Leadership Group (LEG) on Quality ». *Proceedings of the International Conference on Quality in Official Statistics*, 14/15 mai 2001, Stockholm.

National Statistics (2006). *Guidelines for Measuring Statistical Quality*. Crown, London.

Statistics Finland (2002). *Quality Guidelines for Official Statistics*. Hakapaino Oy, Helsinki.

Statistique Canada (2003). *Lignes directrices concernant la qualité*. Ministre de l'Industrie du Canada, Ottawa.

Statistics New Zealand (1998). *Protocols for Official Statistics*. Wellington.