

# Chapitre 3

**Statistique Canada**

La gestion de la qualité  
des statistiques



# Table des matières

	<b>Page</b>
<b>Points saillants</b>	3-5
<b>Introduction</b>	3-7
Les statistiques sont essentielles pour notre société	3-7
Statistique Canada est responsable des statistiques nationales du Canada	3-8
Statistique Canada s'est engagé à produire des statistiques de grande qualité	3-8
Objet de la vérification	3-9
<b>Observations et recommandations</b>	3-10
<b>Évaluation de la qualité à l'échelle de Statistique Canada</b>	3-10
Il faut de l'information sur la qualité pour assurer la gestion et la reddition de comptes	3-10
On a utilisé plusieurs mécanismes d'évaluation	3-10
Les mécanismes d'évaluation établis ne sont pas appliqués de façon uniforme	3-13
<b>Autoévaluations de quatre enquêtes par Statistique Canada</b>	3-13
L'organisme a évalué la pertinence des systèmes et des pratiques de gestion de la qualité	3-13
Les autoévaluations ont été bien planifiées et mises en oeuvre	3-14
Les conclusions de trois autoévaluations sur quatre étaient conformes aux éléments probants	3-16
Une application plus vaste de la technique d'autoévaluation mérite d'être considérée	3-18
<b>Communication du rendement au Parlement</b>	3-19
Le <i>Rapport sur le rendement</i> soumis par Statistique Canada au Parlement ne fournit qu'une information limitée sur la qualité	3-19
<b>Présentation de la qualité des données et de la méthodologie aux utilisateurs</b>	3-20
Une vérification interne réalisée en 1990 a révélé des pratiques non uniformes	3-20
La Politique de l'organisme est claire et bien structurée	3-21
Les pratiques de l'organisme visant à informer les utilisateurs continuent de ne pas être uniformes	3-21
<b>Approche intégrée de la gestion de la qualité</b>	3-24
De nombreux éléments de base sont en place	3-24
Il faut une meilleure intégration et une meilleure documentation	3-24
<b>Conclusion</b>	3-26
<b>À propos de la vérification</b>	3-29

**Pièces**

3.1	Les six critères de la qualité du point de vue de Statistique Canada	3-9
3.2	Projet d'amélioration des statistiques économiques provinciales (PASEP)	3-12
3.3	Brève description des quatre enquêtes évaluées par Statistique Canada	3-14
3.4	Information fournie par les divisions spécialisées concernant les autoévaluations des enquêtes	3-16
3.5	Politique visant à informer les utilisateurs sur la qualité des données et la méthodologie – Principaux éléments	3-22

**Annexes**

A.	Méthodes d'évaluation de la qualité et de communication de l'information en vigueur dans certains organismes statistiques	3-31
B.	Conclusions des autoévaluations de Statistique Canada	3-33



# Statistique Canada

## La gestion de la qualité des statistiques

### Points saillants

**3.1** Statistique Canada s'est engagé à produire des statistiques de grande qualité. Il a mis sur pied un large éventail de systèmes et de pratiques pour assurer la qualité de ses programmes statistiques et maintenir un climat qui encourage le souci de la qualité dans tout l'organisme. Cependant, il doit mieux documenter la qualité des statistiques qu'il produit et communiquer de l'information à ce sujet, tant au sein de l'organisme qu'à l'extérieur. Statistique Canada doit mieux intégrer ses nombreux systèmes et pratiques liés à la qualité et adopter un mode de documentation plus rigoureux.

**3.2** Statistique Canada utilise un certain nombre de mécanismes d'évaluation de la qualité qui ont été établis, mais ceux-ci ne sont pas appliqués de façon uniforme dans les différents programmes. Nous avons conclu que les mécanismes utilisés à l'heure actuelle, pris individuellement ou dans leur ensemble, ne fournissent pas une information transparente et systématique sur la pertinence des systèmes et des pratiques de gestion de la qualité des programmes statistiques de l'organisme ou sur la qualité réelle des données produites.

### Contexte et autres observations

**3.3** Statistique Canada est chargé de recueillir, de compiler, d'analyser et de publier des données statistiques sur les conditions économiques, sociales et générales du Canada et des Canadiens. Les statistiques qu'il produit appuient l'élaboration, la mise en oeuvre et l'évaluation des politiques, des programmes et des prises de décisions dans tous les secteurs. Elles aident à prendre des décisions éclairées au sujet de questions telles que décider où vivre, quelle carrière poursuivre et comment voter. L'organisme est fort respecté par ses pairs et jouit d'une réputation internationale inégalée au chapitre de l'indépendance, de l'innovation et de la qualité.

**3.4** La rapidité des changements sociaux, économiques et autres accroît la demande de données statistiques fiables et objectives sur un large éventail de questions. Au fur et à mesure que la demande et l'utilisation des statistiques augmentent, leur qualité devient de plus en plus importante. Statistique Canada a déterminé que ses systèmes et pratiques de gestion de la qualité devaient pouvoir assurer des données répondant à six critères : la pertinence, l'exactitude, l'actualité, l'accessibilité, l'intelligibilité et la cohérence.

**3.5** En vue de notre vérification, l'organisme a effectué des autoévaluations de quatre grandes enquêtes. La conclusion quant au caractère adéquat de la gestion de la qualité en général a été positive pour chaque autoévaluation. Le travail a été bien planifié et exécuté. Nous avons conclu que dans trois enquêtes sur quatre, les autoévaluations fournissent l'assurance raisonnable que les systèmes et les pratiques de gestion de la qualité sont adéquats. Dans le dernier cas, cependant, nous avons conclu que les faiblesses décelées et les recommandations faites sont plus importantes que ne le laisse croire l'autoévaluation et méritent que la haute direction s'en préoccupe.

**3.6** La Politique visant à informer les utilisateurs sur la qualité des données et la méthodologie est claire et bien structurée, mais l'organisme ne l'applique pas de façon uniforme. Par conséquent, les utilisateurs ne sont pas toujours informés adéquatement des forces et des limites des statistiques. Nous avons observé aussi que Statistique Canada attache une grande importance à la qualité des statistiques dans ses engagements envers le Parlement. Cependant, le dernier *Rapport sur le rendement* de l'organisme, déposé en octobre 1998, fournit une information incomplète sur la qualité des statistiques produites.

**Les réponses de Statistique Canada à nos recommandations sont incorporées au présent chapitre. Pour six des huit recommandations, l'organisme accepte de prendre des mesures ou fait remarquer que des initiatives sont en cours. En ce qui concerne les deux autres recommandations, Statistique Canada en approuve l'objectif et indique qu'il examinera ces questions de manière plus approfondie.**

## Introduction

### Les statistiques sont essentielles pour notre société

**3.7** Tous les paliers de gouvernement, l'industrie et les organisations non gouvernementales requièrent des statistiques pour différentes raisons. Les statistiques sont nécessaires pour surveiller les conditions économiques et sociales du pays; mettre au point de l'information sur le rendement; planifier et évaluer les politiques, les programmes et les investissements des gouvernements et du secteur privé; conclure des conventions collectives; appuyer les débats sur les politiques et la défense de celles-ci; et tenir le public informé.

**3.8** Les statistiques servent également à des fins législatives ou réglementaires comme la détermination des limites des circonscriptions électorales, l'octroi de fonds fédéraux aux provinces, la répartition des impôts et

taxes perçus par le gouvernement fédéral et les provinces, la détermination de l'admissibilité à l'assurance-emploi et l'indexation des paiements aux bénéficiaires (par exemple, les prestations du Régime de pensions du Canada).

**3.9** De plus, les statistiques sur les conditions économiques et sociales du pays donnent des renseignements qui, par exemple, aident les Canadiens à décider où vivre, quelle carrière poursuivre et quels investissements faire. Elles appuient également la démocratie en aidant les Canadiens à prendre des décisions éclairées au moment de voter et de chercher à influencer les gouvernements.

**3.10** La rapidité des changements sociaux, économiques et géopolitiques accroît la demande de données statistiques fiables et objectives sur un éventail de questions comme l'environnement, la santé et les économies provinciales. Au fur et à mesure que la demande et l'utilisation des statistiques augmentent,

**Au fur et à mesure que la demande et l'utilisation des statistiques augmentent, leur qualité devient de plus en plus importante.**



*Les statistiques concernant les conditions économiques et sociales au Canada nous permettent de prendre des décisions éclairées en tant que particuliers et en tant que citoyens (voir le paragraphe 3.9).*

leur qualité devient de plus en plus importante.

### **Statistique Canada est responsable des statistiques nationales du Canada**

**3.11** Le mandat de Statistique Canada découle essentiellement de la *Loi sur la statistique*. Selon la *Loi*, Statistique Canada est tenu de recueillir, de compiler, d'analyser et de publier des renseignements statistiques sur les conditions économiques, sociales et générales du pays et de la population. L'organisme a aussi pour mandat d'assurer la coordination et le leadership professionnels de l'appareil statistique du pays. Conformément à ce mandat, il s'est fixé comme mission « d'informer les citoyens, les entreprises et les administrations publiques du Canada sur l'évolution de la société et de l'économie, et de promouvoir un appareil statistique national de grande qualité » (traduction).

**3.12** Ses dépenses brutes prévues s'élevant à près de 435 millions de dollars en 1998–1999 (financées par un crédit parlementaire de 360 millions de dollars et des recettes de 75 millions de dollars), Statistique Canada assure la prestation de quelque 360 programmes statistiques et publie plus de 1 000 produits statistiques chaque année. Il a pour objectif de fournir :

...des renseignements statistiques complets et pertinents sur la structure économique, démographique et sociale du Canada pour étayer l'élaboration, l'application et l'évaluation des politiques, des programmes et des prises de décisions.

**3.13** Comme l'indique le président du Conseil du Trésor dans son dernier Rapport annuel au Parlement, intitulé *Une gestion axée sur les résultats en 1998*, Statistique Canada s'est engagé à fournir aux Canadiens des statistiques objectives et non partisans. Ces statistiques visent à fournir, sur divers aspects de l'économie

et de la société canadiennes, des mesures qui :

- sont de grande qualité, applicables à l'élaboration des politiques et à la prise de décisions et sensibles aux problèmes nouveaux;
- permettent de répondre aux exigences légales, de renseigner les Canadiens sur les problèmes économiques et sociaux courants et naissants, et de maintenir une infrastructure nationale d'information statistique.

**3.14** Selon Statistique Canada, son efficacité dépend entre autres choses de la protection des renseignements donnés par les répondants, de la pertinence de ses programmes, de la qualité et de l'accessibilité de ses produits, du respect de normes professionnelles élevées et du contrôle du fardeau que les enquêtes imposent aux répondants.

### **Statistique Canada s'est engagé à produire des statistiques de grande qualité**

**3.15** L'efficacité de Statistique Canada et la réalisation de ses engagements en matière de résultats envers le Parlement dépendent donc beaucoup de la qualité des statistiques qu'il produit. La qualité de tout produit ou service est fonction de la mesure dans laquelle il répond aux besoins et aux attentes des utilisateurs. Par conséquent, du point de vue de l'utilisateur, la qualité des données statistiques est l'adaptation de celles-ci à leur emploi. C'est un concept complexe, qui dépend de l'utilisation prévue des statistiques ainsi que de certains critères fondamentaux de qualité.

**3.16** Les organismes statistiques admettent en général que la qualité de l'information statistique est une caractéristique multidimensionnelle et s'entendent assez bien sur l'éventail des critères qui constituent la qualité, mais il n'y a pas de normes internationales concernant la qualité des statistiques. À l'instar d'autres organismes statistiques



réputés, Statistique Canada considère la qualité du point de vue de l'utilisateur. Son cadre d'assurance de la qualité énonce six critères dont doivent tenir compte les politiques et les pratiques : la pertinence, l'exactitude, l'actualité, l'accessibilité, l'intelligibilité et la cohérence (voir la pièce 3.1).

**3.17** Au cours des 20 dernières années, Statistique Canada a mis sur pied un large éventail de politiques et de processus pour :

- obtenir une assurance permanente de la pertinence de ses programmes;
- intégrer la qualité à ses programmes et à ses produits par la conception et l'exécution adéquates des enquêtes et l'utilisation des nouvelles technologies;
- maintenir un climat qui encourage le souci de la qualité dans tout l'organisme.

**3.18** En 1981, par exemple, la haute direction de Statistique Canada avait fortement incité le personnel à adopter un code de comportement pour organismes statistiques au chapitre de l'assurance de la qualité. Le suivi d'une vérification précédente, effectué en 1985, a révélé que l'organisme avait pris un certain nombre de mesures pour améliorer sa gestion de la qualité. Ces mesures comprenaient notamment la publication de lignes

directrices complètes concernant la qualité; la révision de la Politique visant à informer les utilisateurs sur la qualité des données et la méthodologie, instaurée en 1978; l'établissement du Conseil national de la statistique; et la mise en oeuvre d'un processus de planification à long terme. Ces outils et mécanismes d'assurance de la qualité sont encore utilisés, et d'autres ont été adoptés depuis.

**3.19** Dans le cadre des politiques, lignes directrices et autres initiatives en place, il incombe généralement à chaque gestionnaire de programmes de choisir et de mettre en oeuvre les techniques de gestion de la qualité qui conviennent à ses propres programmes.

#### Objet de la vérification

**3.20** Nous avons examiné les systèmes et les pratiques établis par Statistique Canada pour évaluer la pertinence de la gestion de la qualité de ses programmes statistiques, pour informer les utilisateurs de la qualité de ses statistiques, ainsi que pour rendre compte au Parlement et au public de son rendement.

**3.21** Étant donné les difficultés techniques que cela comportait et l'expertise professionnelle qui existait au sein de l'organisme, nous avons proposé à Statistique Canada d'effectuer, aux fins de notre vérification, des autoévaluations

### Statistique Canada a instauré un large éventail de politiques et de processus pour gérer la qualité des statistiques.

**Pertinence :** Appréciation qualitative de la valeur des données.

**Exactitude :** Mesure dans laquelle les données fournissent une estimation ou une description correctes des quantités ou des caractéristiques que l'activité statistique vise à mesurer.

**Actualité :** Temps qui s'écoule entre le moment où les données sont disponibles et celui où s'est produit l'événement ou le phénomène mesuré, compte tenu du temps qui permet à l'information d'offrir encore un intérêt et de servir à l'action.

**Accessibilité :** Caractéristique liée à un aspect de la disponibilité de l'information de Statistique Canada.

**Intelligibilité :** Facilité avec laquelle l'utilisateur peut comprendre et interpréter correctement les données ou l'information.

**Cohérence :** Mesure dans laquelle les données et l'information émanant d'un même programme statistique et les données tirées de plusieurs ensembles ou programmes statistiques sont logiquement liées les unes aux autres et sont complètes.

#### Pièce 3.1

#### Les six critères de la qualité du point de vue de Statistique Canada

*Source : Aperçu du cadre d'assurance de la qualité de Statistique Canada*

d'un certain nombre de programmes statistiques. Ces autoévaluations devaient mettre l'accent sur la pertinence des systèmes et des pratiques de gestion de la qualité. L'organisme a accepté cette proposition et a effectué des autoévaluations de quatre de ses principales enquêtes.

**3.22** Les objectifs de notre vérification étaient de déterminer si Statistique Canada :

- évalue systématiquement le caractère adéquat des systèmes et des pratiques de gestion de la qualité de ses programmes statistiques pour garantir qu'il possède l'information nécessaire pour gérer la qualité et en rendre compte;
- peut fournir l'assurance raisonnable, fondée sur ses autoévaluations, que les systèmes et les pratiques de gestion de la qualité des quatre enquêtes choisies sont adéquats;
- informe adéquatement les utilisateurs sur la qualité des données et la méthodologie utilisée pour compiler les statistiques.

**3.23** Le lecteur obtiendra plus de précisions sur la vérification à la section intitulée **À propos de la vérification**, à la fin du chapitre.

## Observations et recommandations

### Évaluation de la qualité à l'échelle de Statistique Canada

#### Il faut de l'information sur la qualité pour assurer la gestion et la reddition de comptes

**3.24** Étant donné l'évolution constante des besoins des clients et les dimensions complexes de la qualité, il faut maintenir un juste équilibre pour gérer la qualité des divers programmes statistiques ou d'un

programme en particulier. Par exemple, en période de restrictions budgétaires, la production de nouvelles séries statistiques peut nécessiter la diminution de la qualité des séries existantes. De même, accroître l'actualité des données d'un programme statistique peut exiger des compromis au sujet d'autres critères de qualité, comme l'exactitude.

**3.25** Outre ce juste équilibre qu'il doit maintenir à l'interne, l'organisme s'est engagé à faire rapport à l'externe. Il rend compte au Parlement et au public de son rendement et aux utilisateurs, de la qualité des statistiques. Nous pensons que Statistique Canada doit donc posséder de l'information significative sur la pertinence de ses systèmes et pratiques de gestion de la qualité (y compris de l'information sur la qualité de ses programmes statistiques) pour l'aider à améliorer ses prises de décisions de l'organisme et l'assurance de la qualité, ainsi que pour rendre compte à l'externe de son rendement en matière de qualité.

**3.26** Par conséquent, nous nous attendions à ce que Statistique Canada évalue systématiquement, pour chacun de ses programmes statistiques, la pertinence de ses systèmes et pratiques de gestion de la qualité, ainsi que la qualité réelle des données produites. De telles évaluations, communiquées à l'échelle de l'organisme, sont particulièrement importantes étant donné la latitude dont jouissent les gestionnaires pour choisir les techniques de gestion de la qualité qu'ils veulent appliquer à leurs programmes statistiques.

#### On a utilisé plusieurs mécanismes d'évaluation

**3.27** Nous avons constaté qu'à l'instar d'autres organismes statistiques, Statistique Canada utilisait un certain nombre de mécanismes différents pour évaluer la qualité. Le lecteur trouvera à l'annexe A un bref aperçu des méthodes d'évaluation et de communication de la qualité en vigueur dans certains autres

organismes statistiques que nous avons visités.

**3.28 Évaluations de programmes.** Au cours des années 80, Statistique Canada a établi une fonction d'évaluation de programmes. Sur une période de cinq ans, il a réalisé 19 évaluations de programmes statistiques, en s'appuyant fortement sur la rétroaction des principaux utilisateurs. Les évaluations ont donné lieu à quelque 200 recommandations d'améliorations visant à mieux répondre aux besoins des utilisateurs; bon nombre des recommandations ont été mises en oeuvre. En 1991–1992, à la lumière de ce premier cycle d'évaluations, l'organisme a délégué la responsabilité de l'évaluation aux gestionnaires de programmes (voir le paragraphe 3.31). L'organisme n'a pas réalisé d'autres évaluations de l'ensemble de ses programmes depuis.

**3.29 Vérifications internes.** En 1990, l'organisme a effectué une vérification interne de la conformité de programmes statistiques particuliers avec sa politique visant à informer les utilisateurs sur la qualité des données et la méthodologie. Cette vérification a montré que plusieurs programmes vérifiés n'étaient pas tout à fait conformes à la Politique; il a donc été proposé qu'une vérification de suivi soit effectuée deux ou trois ans plus tard (c'est-à-dire en 1994–1995). Étant donné qu'il y avait d'autres priorités, le suivi a été reporté à 1998. Après avoir été informé de nos projets de vérification, l'organisme a décidé de ne pas procéder au suivi. Bien que Statistique Canada possède toujours un service de vérification interne, nous avons constaté que, ces dernières années, il n'avait pas réalisé de vérifications portant expressément sur la gestion de la qualité des statistiques.

**3.30 Rapports sur les programmes.** Afin de déléguer la responsabilité de l'évaluation aux gestionnaires de programmes, l'organisme a adopté en 1991–1992 l'obligation de produire, pour chaque programme, un rapport annuel

détailé d'examen qui fait partie intégrante de son processus de planification à long terme. En vertu d'un changement ultérieur, les rapports sur les programmes doivent être produits tous les deux ans. Il s'agit en fait de rapports d'autoévaluation sur l'atteinte des objectifs des programmes, qui sont adressés par les gestionnaires de programmes au statisticien en chef du Canada. Selon les lignes directrices sur la planification, les rapports doivent être colligés à partir des principales constatations sur le rendement des programmes, provenant de diverses sources d'information, et comprendre des indicateurs de la qualité très complets.

**3.31** Bien que ces rapports sur les programmes soient utilisés dans le processus de planification à long terme de l'organisme, nous avons constaté qu'ils ne sont pas toujours soumis à temps. Au moment où nous avons terminé la vérification, douze des 19 rapports sur les programmes liés à des produits, qui étaient prévus pour le premier cycle de deux ans, et seulement un des 15 rapports prévus pour le deuxième cycle avaient été soumis. L'une des raisons de ces retards est que bon nombre des programmes sont en voie de révision dans le cadre du Projet d'amélioration des statistiques économiques provinciales (PASEP). Ce projet a d'importantes répercussions sur l'évaluation et la communication de la qualité des statistiques (voir la pièce 3.2).

**3.32** Nous avons constaté également que lorsque les rapports sur les programmes avaient été soumis, ils ne contenaient pas toujours les indicateurs de la qualité décrits dans les lignes directrices sur la préparation des rapports. Enfin, nous avons constaté que certains rapports ne couvraient pas tous les programmes dont le gestionnaire était responsable. Cependant, nous avons remarqué que certains des gestionnaires tenus de préparer ces rapports étaient responsables d'un très grand nombre de programmes, plus de 60 dans un cas.

**Gérer la qualité de l'ensemble des programmes statistiques ou des programmes eux-mêmes exige le maintien d'un juste équilibre.**

**3.33 Participation et rétroaction des utilisateurs.** Statistique Canada utilise un éventail de mécanismes pour obtenir la participation et la rétroaction des utilisateurs sur ses produits statistiques. Ces mécanismes aident l'organisme à maintenir la pertinence de ses programmes et à répondre aux besoins changeants de ceux qui utilisent ses produits. Ces mécanismes sont les suivants :

- le Conseil national de la statistique, qui conseille le statisticien en chef sur les priorités des programmes et sur l'éventail complet des activités de Statistique Canada;
- le Conseil consultatif fédéral-provincial-territorial de la politique statistique et ses sous-comités;
- des comités consultatifs professionnels dans les principaux domaines statistiques;
- des relations bilatérales avec les principaux ministères et organismes fédéraux;

- un certain nombre de groupes de travail spéciaux;
- des enquêtes et des études sur la satisfaction des utilisateurs.

**3.34 Le Système de documentation des données statistiques.** Au début des années 80, l'organisme a mis sur pied le Système de documentation des données statistiques (SDDS), système d'information conçu pour appuyer la planification, l'évaluation et le marketing ainsi que d'autres fonctions de gestion. Le SDDS était conçu pour contenir de l'information détaillée sur chaque enquête (par exemple, le contenu, la couverture, la conception et les méthodes).

**3.35** Nous avons constaté que l'information consignée dans le système était peu utilisée pour l'évaluation et la planification. Ces dernières années, le SDDS a surtout servi à produire le *Guide d'accès aux programmes et produits de Statistique Canada*, le premier document que de nombreux utilisateurs consultent pour obtenir de l'information sur les produits de l'organisme.

### Pièce 3.2

#### Projet d'amélioration des statistiques économiques provinciales (PASEP)

Le 23 octobre 1996, les gouvernements du Canada, de Terre-Neuve, de la Nouvelle-Écosse et du Nouveau-Brunswick ont convenu de substituer à leurs taxes de vente individuelles une seule « taxe de vente harmonisée ». Depuis le 1<sup>er</sup> avril 1997, il existe une seule taxe de vente au taux de 15 p. 100 dans les trois provinces plutôt que trois taxes de vente provinciales distinctes et une taxe fédérale sur les produits et services. Revenu Canada perçoit les recettes de la taxe combinée, qui sont ensuite réparties entre les quatre gouvernements selon une formule basée principalement sur des statistiques agrégées compilées par Statistique Canada.

La qualité de l'information statistique utilisée pour cette répartition doit répondre aux plus hautes exigences. En février 1997, le Conseil du Trésor a autorisé Statistique Canada à mettre de l'avant le Projet d'amélioration des statistiques économiques provinciales (PASEP). Un total de 74,5 millions de dollars et 780 équivalents temps plein ont été affectés au PASEP sur une période de deux ans, 1997-1998 et 1998-1999. L'objectif est de mesurer avec exactitude les ventes finales de biens et de services par province, à un niveau de détail suffisant et en temps voulu. Pour produire l'information, on se servira des dossiers administratifs et d'enquêtes améliorées auprès d'entreprises et de ménages. On évaluera chaque élément d'information dans le cadre fourni par un jeu complet de comptes d'entrées-sorties.

Pour démontrer les améliorations de la qualité aux parties intéressées, Statistique Canada s'est engagé à élaborer des mesures concrètes de la qualité de ces statistiques. Divers types d'information sur la qualité, des indicateurs et des profils doivent être élaborés. Statistique Canada effectuera tous les ans une analyse de la qualité des données et compilera de l'information sur la qualité d'une année à l'autre.

Source : Statistique Canada

**3.36** Les gestionnaires de programmes soumettent des mises à jour annuelles pour le SDDS, mais le personnel du SDDS n'en vérifie pas l'intégralité. Pour chaque enquête, le Système doit contenir une section sur la qualité des données qui sert à décrire brièvement les sources d'erreur les plus importantes et à fournir tant des mesures quantitatives que des descriptions qualitatives de la qualité des données. Cependant, on nous a dit que dans le cas d'une enquête sur six, le SDDS ne contenait pas d'information sur la qualité des données. Qui plus est, notre examen a montré que lorsqu'on trouvait de l'information à ce sujet, elle manquait souvent de cohérence et de signification.

**Les mécanismes d'évaluation établis ne sont pas appliqués de façon uniforme**

**3.37** Nous reconnaissons que Statistique Canada a mis en place un certain nombre de processus informels pour évaluer et surveiller la qualité, y compris les connaissances du personnel et des exposés oraux. Cependant, dans les documents soumis au gouvernement et dans d'autres publications, l'organisme souligne l'importance de processus bien établis et interdépendants (paragraphe 3.28 à 3.36) pour consigner et surveiller le rendement, notamment la qualité.

**3.38** Comme nous l'avons déjà mentionné, les rapports sur les programmes – l'un des principaux mécanismes établis de l'organisme actuellement utilisés pour évaluer les programmes – sont souvent soumis en retard et ne contiennent pas toujours toute l'information requise. Bien qu'ils soient valables, les autres mécanismes établis (comme les vérifications internes, les processus liés au SDDS et les processus de participation et de rétroaction des clients) ne comblent pas cette lacune.

**3.39** Nous avons conclu que les mécanismes établis d'évaluation de la qualité n'étaient pas appliqués de façon

uniforme. Par conséquent, ils ne fournissent pas, pris individuellement ou dans leur ensemble, une information systématique et transparente sur la pertinence des systèmes et des pratiques de gestion de la qualité des programmes statistiques de l'organisme ou sur la qualité réelle des données produites.

**3.40** **Statistique Canada devrait veiller à appliquer de façon uniforme des mécanismes établis d'évaluation de la qualité qui fournissent une information systématique sur la pertinence des systèmes et des pratiques de gestion de la qualité de chacun des programmes statistiques et, dans la mesure du possible, de l'information sur la qualité réelle des données produites.**

*Réponse de l'organisme : Nous convenons de la nécessité d'améliorer la conformité en ce qui a trait à certains de nos mécanismes de rapports internes. Toutefois, nous maintenons que ce manque de conformité n'a en aucune façon compromis la qualité de nos produits statistiques. Nous avons déjà lancé une initiative pour améliorer les rapports internes.*

**Autoévaluations de quatre enquêtes par Statistique Canada**

**L'organisme a évalué la pertinence des systèmes et des pratiques de gestion de la qualité**

**3.41** Au début de notre vérification, Statistique Canada a accepté d'effectuer, comme projet ponctuel, l'autoévaluation de quatre enquêtes importantes. L'objectif était d'évaluer la pertinence des systèmes et des pratiques de gestion de la qualité des quatre enquêtes. Les travaux ont été réalisés conformément au cadre d'assurance de la qualité que Statistique Canada avait documenté avant d'entreprendre les autoévaluations, et compte tenu des priorités que la direction

**Les mécanismes établis de Statistique Canada ne fournissent pas une information systématique sur la pertinence des pratiques de gestion de la qualité ou sur la qualité des données produites.**

**Nous avons examiné les autoévaluations de quatre enquêtes que Statistique Canada a effectuées pour notre vérification.**

avait établies pour les enquêtes et des ressources qu'elle y avait affectées.

**3.42** Nous avons choisi les enquêtes conjointement avec Statistique Canada, en fonction de leur importance pour les utilisateurs, de leur profil auprès du public, ainsi que de l'éventail des domaines et des techniques de collecte des données qu'elles représentaient. La pièce 3.3 fournit une brève description des enquêtes choisies, à savoir l'Indice des prix à la consommation, l'Enquête sur la population active, l'Enquête mensuelle sur les industries manufacturières et le

Programme de déclaration uniforme de la criminalité.

### **Les autoévaluations ont été bien planifiées et mises en oeuvre**

**3.43** Les autoévaluations ont été réalisées en deux étapes. Dans une première étape, les divisions spécialisées ont été tenues de documenter les activités de gestion de la qualité des enquêtes choisies. On reconnaissait ainsi le fait que chaque division spécialisée possédait des connaissances et une expertise uniques.

#### **Pièce 3.3**

#### **Brève description des quatre enquêtes évaluées par Statistique Canada**

**Indice des prix à la consommation (IPC) :** Cette enquête est une mesure du taux de variation du prix des biens et des services achetés par les consommateurs canadiens. On calcule l'IPC en comparant dans le temps le prix d'un « panier fixe » de produits que les consommateurs canadiens ont achetés au cours d'une année donnée. Il est l'indicateur le plus utilisé pour estimer les variations de prix au Canada et sert souvent à mesurer l'inflation (ou la déflation). Il sert au rajustement des prestations sociales, des contrats de location, des pensions alimentaires pour le soutien d'un conjoint ou d'un enfant et d'autres formes d'ententes contractuelles comprenant un montant d'argent (par exemple, les rajustements de vie chère et les conventions collectives concernant les salaires).

**Enquête sur la population active (EPA) :** Cette enquête mensuelle sert à recueillir des données sur les activités du marché du travail et les caractéristiques démographiques des Canadiens en âge de travailler. Elle sert également à mener des enquêtes supplémentaires sur le marché du travail. L'EPA a débuté en novembre 1945 et a évolué au fil des ans; on a remanié sensiblement le contenu et le plan de sondage en 1976 et en 1997. Les données sont recueillies auprès d'un échantillon de 52 350 ménages, comprenant quelque 110 000 répondants. L'échantillon est conçu pour être représentatif des Canadiens en âge de travailler, à l'exception des résidents du Territoire du Yukon et des Territoires du Nord-Ouest, des personnes qui vivent sur les réserves des Premières nations, des détenus d'établissements pénitenciers et des membres à temps plein des Forces armées (les personnes exclues représentent environ 3 p. 100 de la population).

**Enquête mensuelle sur les industries manufacturières (EMIM) :** Cette enquête sert à recueillir de l'information sur les valeurs des livraisons, des stocks et des commandes nouvelles et à remplir des industries manufacturières du Canada. On dispose de données depuis 1947. Elle sert à surveiller le cycle des entreprises dans les secteurs clés de l'économie, à évaluer et à élaborer les politiques fiscales et industrielles et à fournir aux utilisateurs des données sur les industries qui soient les plus détaillées possibles. L'échantillon de l'EMIM comprend environ le tiers des établissements des industries manufacturières au Canada. Le questionnaire de l'enquête, sa base de sondage et son système de traitement sont en train d'être modifiés.

**Programme de déclaration uniforme de la criminalité (DUC) :** Cette enquête permet de recueillir des données sur la nature et l'étendue de la criminalité au Canada. En 1962, on a commencé à recueillir des données agrégées sur les actes criminels corroborés par des enquêtes policières. Le Programme est fondé sur les dossiers administratifs tenus par les services de police. Les révisions apportées en 1983 au Programme ont donné lieu à la mise en oeuvre échelonnée, à compter de 1988, d'une base de données fondée sur les incidents (DUC2). Depuis, les services de police ont continué d'adopter la DUC2. Actuellement, 180 services de police participent à l'enquête DUC2, dont les données représentent environ la moitié du volume national d'actes criminels déclarés. Les données de la DUC2 sont converties pour obtenir une couverture nationale au niveau des estimations agrégées.

Source : Statistique Canada

**3.44** Statistique Canada a élaboré une série de lignes directrices pour aider chaque division spécialisée à décrire systématiquement la façon dont elle gère la qualité aux phases de la planification, de la conception, de la mise en oeuvre et de l'analyse de l'enquête, de même que sa gestion en général. La pièce 3.4 montre le type d'information que les divisions spécialisées ont eu à fournir.

**3.45** Dans une deuxième étape, l'autoévaluation a fait intervenir des équipes d'examen composées de personnel expérimenté de Statistique Canada, venant de l'extérieur des secteurs de programmes. Ces équipes ont évalué l'information et tiré des conclusions sur la pertinence des systèmes et des pratiques de gestion de la qualité. Les équipes d'examen ont bénéficié d'une certaine indépendance pour garantir un processus d'examen objectif, juste et équitable. Un comité directeur de niveau supérieur a donné des directives aux équipes d'examen et a surveillé leurs travaux.

**3.46** Le processus d'autoévaluation a démarré en janvier 1998, le Programme de déclaration uniforme de la criminalité servant de projet pilote. Ce dernier a permis d'obtenir de la rétroaction et des éléments probants sur la viabilité de la méthode utilisée. En se fondant sur ce projet pilote, les équipes d'examen ont entrepris en mai 1998 l'autoévaluation des autres enquêtes. Les rapports documentant les résultats des autoévaluations ont été mis à notre disposition au début de septembre 1998.

**3.47** Pendant tout le processus, nous avons entretenu des relations étroites avec le Comité directeur et les équipes d'examen de l'organisme. Nous avons examiné la planification et la mise en oeuvre des autoévaluations, étudié les pièces justificatives, tenu des discussions de suivi avec les équipes d'examen et les gestionnaires de programmes, et interviewé des utilisateurs de produits statistiques.



*Statistique Canada a effectué des autoévaluations de gestion de la qualité pour quatre grandes enquêtes (voir les paragraphes 3.41 à 3.48).*

**3.48** Dans l'ensemble, nous avons constaté que les autoévaluations avaient été réalisées conformément à la méthodologie et au calendrier convenus avec le Bureau du vérificateur général. Les descriptions préparées par les divisions spécialisées ont fourni l'information contextuelle nécessaire pour comprendre les programmes en général et la gestion de leur qualité en particulier. Les équipes d'examen étaient indépendantes des divisions spécialisées et connaissaient bien la gestion de la qualité ainsi que les enquêtes qu'elles examinaient. Nous avons conclu que les autoévaluations avaient généralement été bien planifiées et mises en oeuvre.

#### **Les conclusions de trois autoévaluations sur quatre étaient conformes aux éléments probants**

**3.49** Les extraits suivants montrent que les autoévaluations ont donné lieu à des conclusions positives, pour chacune des quatre enquêtes, sur le caractère adéquat général des systèmes et des pratiques de gestion de la qualité.

- **Indice des prix à la consommation (IPC).** « ...malgré certaines faiblesses inhérentes qui ne sont pas uniques au Canada, l'IPC demeure un indicateur pertinent et fiable, qui répond bien aux besoins de ses principaux utilisateurs... [L'organisme] a mis en place des mécanismes adéquats pour améliorer continuellement cet indicateur macroéconomique largement utilisé. » (traduction)

- **Enquête sur la population active (EPA).** « Les processus de surveillance et d'assurance de la qualité de l'EPA sont adéquats, compte tenu du profil du programme et des ressources dont on dispose pour le mener à bien. » (traduction)

- **Enquête mensuelle sur les industries manufacturières (EMIM).** « ...les processus pour garantir le maintien de la qualité sont adéquats, compte tenu de l'ampleur de l'enquête et du budget qui y est alloué. » (traduction)

- **Programme de déclaration uniforme de la criminalité (DUC).** « Étant donné la nature du programme et

#### **Pièce 3.4**

##### **Information fournie par les divisions spécialisées pour les autoévaluations des enquêtes**

- Une description de l'enquête, de ses buts et objectifs, des principaux utilisateurs et utilisations, de la méthodologie, des produits de données, des coûts et des sources de financement.
- Une description de l'évolution de l'enquête et du contexte dans lequel les changements ont été apportés à celle-ci.
- La façon de garantir la pertinence de l'enquête, y compris les mécanismes de rétroaction pour évaluer le niveau de satisfaction des principaux utilisateurs des produits de données.
- Des aperçus des dernières activités de remaniement et de recherche touchant l'enquête.
- Une description des mesures intégrées à la conception et à l'application pour assurer la qualité.
- Une description des mécanismes intégrés à l'enquête pour contrôler l'uniformité et la cohérence et pour réduire les divergences.
- Une description des activités de surveillance des mesures de la qualité, telles que les erreurs d'échantillonnage, les taux de réponse ou d'imputation.
- Une description de la structure de gestion de l'enquête, tant pour les opérations courantes que pour les activités de développement (réaménagement ou restructuration).
- Une description de la façon dont sont prises les décisions sur les modifications de l'étendue, de la méthodologie ou du niveau de financement touchant l'enquête, y compris tous les mécanismes d'examen au sein de Statistique Canada et à l'extérieur.
- Une description de la façon dont les initiatives à l'échelle de l'organisme, dans les domaines comme la gestion des ressources humaines, influent sur l'enquête.
- Toute question actuelle importante qui influe sur la pertinence ou la crédibilité du programme.

Source : Statistique Canada



ses objectifs, le budget et les contraintes, nous ne recommandons aucun changement important à la gestion globale de la qualité et au programme d'assurance de la qualité... Certains secteurs particuliers pourraient être améliorés sans qu'il en coûte très cher. Ce sont des questions de "fignolage". » (traduction)

**3.50** Dans trois cas sur quatre, nous avons jugé que les éléments probants étaient adéquats et suffisants pour étayer ces conclusions générales. Nous avons conclu que les autoévaluations fournissaient l'assurance raisonnable que les systèmes et les pratiques de gestion de la qualité étaient adéquats pour l'Indice des prix à la consommation, l'Enquête sur la population active et l'Enquête mensuelle sur les industries manufacturières. Dans le cas du Programme de déclaration uniforme de la criminalité, nous pensons toutefois que les faiblesses décelées et les recommandations faites sont plus importantes que ne le laisse croire l'autoévaluation.

**3.51** Le Programme de déclaration uniforme de la criminalité (DUC), qui est un volet de l'Entreprise nationale relative à la statistique juridique, a pour but de donner au public canadien de l'information exacte sur la nature et l'étendue de la criminalité au Canada. Le Programme dépend des données administratives fournies par les services de police du pays tout entier. Aussi Statistique Canada exerce-t-il moins de contrôle sur l'intégralité et la qualité des données que dans les cas où il recueille lui-même les données d'enquête. Les deux principaux facteurs qui influent sur la qualité des statistiques de la DUC sont, par conséquent, la participation de tous les services de police du Canada et l'intégrité des systèmes de consignation des données qui maintiennent ces services. Les rapports d'autoévaluation font clairement état de lacunes en matière de qualité dans ces deux domaines.

**3.52** Un autre facteur qui complique l'évaluation de la qualité est le fait que la DUC dépend de deux enquêtes de conception différente, qui sont menées en parallèle. Certains services de police déclarent des données sommaires sur le nombre d'infractions (DUC1), alors que les autres fournissent des données détaillées sur chaque incident de nature criminelle, y compris, par exemple, l'âge et le sexe des victimes et des contrevenants, la gravité des blessures, les armes utilisées, le lieu de l'incident, et la valeur des infractions contre les biens et des crimes liés à la drogue (DUC2). Statistique Canada convertit les données de la DUC2 en données sommaires et les regroupe avec les données de la DUC1 pour publier des statistiques sur la criminalité à l'échelle nationale. De plus, il publie les données de la DUC2 qui sont à sa disposition. Bien que les données de la DUC2 soient beaucoup plus riches aux fins de l'analyse, elles sont limitées du fait qu'elles ne couvrent qu'environ la moitié des actes criminels déclarés au Canada et qu'elles ne sont pas représentatives du Canada dans son ensemble.

**3.53** À notre avis, ces circonstances obligent l'organisme à informer les utilisateurs éventuels le plus clairement possible au sujet de la qualité des données de la DUC et des limites de leur utilisation. Nous avons remarqué que l'équipe d'examen de la DUC a fait des recommandations visant à renforcer les pratiques concernant la gestion de la pertinence et de l'intelligibilité des données de l'enquête DUC (voir l'annexe B), mais que dans ses conclusions globales, elle indique qu'aucun changement important n'est recommandé et qualifie les recommandations de « fignolage ». Bien que la signification de termes comme « changement important » et « fignolage » soit clairement affaire de jugement, nous pensons que les recommandations sont plus importantes que ne le laisse croire

**Le fait de mettre davantage l'accent sur les résultats permettrait d'améliorer la technique d'autoévaluation.**

l'autoévaluation et méritent que la haute direction s'en préoccupe.

**3.54** L'annexe B comprend des extraits qui résument, pour chacun des six critères de qualité, les conclusions des autoévaluations des quatre enquêtes ainsi que nos commentaires. Dans la plupart des cas, nous convenons des conclusions des équipes d'examen et des possibilités d'améliorations qu'elles ont cernées. Dans certains cas, nous faisons état d'autres domaines où nous pensons que les pratiques de gestion de la qualité, y compris celles de communication de la qualité, peuvent être améliorées.

**Une application plus vaste de la technique d'autoévaluation mérite d'être considérée**

**3.55** Bien que ce soit pour notre vérification que Statistique Canada ait effectué les quatre autoévaluations ponctuelles, notre examen du processus et des résultats permet de croire qu'une application plus vaste de cette technique mérite d'être considérée – tout particulièrement parce que l'organisme n'a pas d'autres mécanismes d'évaluation indépendants en place pour le moment. S'il décidait d'étendre l'application de la technique, Statistique Canada devrait s'assurer de la rigueur des évaluations et de la clarté des conclusions.

**3.56** Il faudrait supprimer les contraintes imposées lors des autoévaluations effectuées pour cette vérification. Les quatre autoévaluations portaient sur le caractère adéquat des pratiques de gestion de la qualité dans le contexte explicite des priorités et des ressources affectées aux programmes par la direction de l'organisme. Par conséquent, les évaluations ont porté uniquement sur ce qu'il était raisonnable d'attendre en matière de gestion de la qualité dans les circonstances. De plus, les

équipes d'examen n'ont pas cherché à évaluer la qualité réelle des données produites par les quatre enquêtes ni à faire de commentaires à ce sujet.

**3.57** Nous pensons que le fait de mettre davantage l'accent sur les résultats permettrait d'améliorer la technique d'autoévaluation. Voici le genre de questions qu'il faudrait évaluer :

- le caractère adéquat des paramètres de conception de l'enquête, y compris les objectifs de qualité s'il y a lieu;
- la mesure dans laquelle les paramètres de conception ont été réalisés;
- les changements de qualité depuis la dernière évaluation;
- la nature et l'étendue des rapports sur la qualité offerts aux utilisateurs et au public;
- la documentation des principales décisions influant sur la qualité et les motifs de ces décisions;
- la pertinence des méthodes de contrôle de la qualité des données provenant de sources extérieures.

**3.58** Nous pensons qu'une application plus vaste des autoévaluations exigerait aussi une certaine formation des examinateurs en techniques d'évaluation, ainsi que des directives à l'intention des équipes d'examen.

**3.59 Statistique Canada devrait étudier la possibilité d'étendre l'application d'une technique améliorée d'autoévaluation, qui constituerait un élément des processus établis servant à évaluer la qualité.**

*Réponse de l'organisme : Nous évaluerons les coûts et les avantages de l'application de cette technique comme élément de notre stratégie de gestion de la qualité.*

## Communication du rendement au Parlement

### **Le Rapport sur le rendement soumis par Statistique Canada au Parlement ne fournit qu'une information limitée sur la qualité**

**3.60** Le gouvernement a procédé en 1995 à une réforme de son système de gestion des dépenses. Une partie de cette réforme prévoyait la communication au Parlement d'information de meilleure qualité sur la planification et le rendement. Les rapports sur le rendement des ministères sont maintenant déposés à l'automne, au début du cycle budgétaire et de prise des décisions relatives à la planification des activités. Entre autres, ces rapports doivent fournir de l'information sur les résultats obtenus, les initiatives de gestion importantes et le rendement financier afin que les parlementaires puissent l'étudier au cours du processus d'examen du budget des dépenses et des crédits. Les rapports sur les plans et les priorités, qui reflètent les décisions fondées sur le rendement et les priorités du gouvernement, sont déposés au printemps.

**3.61** Comme nous l'avons déjà mentionné, Statistique Canada s'est engagé à fournir aux Canadiens des statistiques de grande qualité, qui soient applicables à l'élaboration des politiques et sensibles aux problèmes nouveaux. Dans bon nombre de ses politiques et processus, l'organisme attache une importance primordiale à la qualité des statistiques. Par conséquent, nous nous attendions à ce que des indicateurs de rendement liés à la qualité soient inclus dans le *Rapport sur le rendement* pour la période terminée le 31 mars 1998, qui a été déposé en octobre 1998.

**3.62** À la rubrique « Qualité des données », le *Rapport sur le rendement* indique que Statistique Canada utilise une vaste gamme de pratiques d'assurance de la qualité et effectue, à l'échelle de

l'organisme, une vérification approfondie de la qualité de toutes les données diffusées. À la même rubrique, le Rapport mentionne que Statistique Canada insère dans toutes ses publications des indicateurs de la qualité des données, bien que notre examen – et les propres autoévaluations de l'organisme – montrent que ce n'est pas toujours le cas (voir la section intitulée **Présentation de la qualité des données et de la méthodologie aux utilisateurs**, à la page 3-20).

**3.63** Le *Rapport sur le rendement* présente une description des processus utilisés pour assurer la pertinence des programmes – y compris les conseils d'organismes externes et la rétroaction des utilisateurs – et donne des exemples des changements apportés en conséquence. En ce qui a trait au caractère opportun de l'information, le Rapport précise le temps écoulé entre la période de référence et la date de diffusion dans le cas de six grandes enquêtes. Cependant, il n'indique pas pourquoi l'organisme a choisi seulement ces enquêtes parmi quelque 360 programmes statistiques. Pour 28 produits choisis dans des « grands domaines », le Rapport mentionne la fréquence de publication (par exemple, mensuelle ou trimestrielle) et indique si ces produits ont été diffusés aux dates prévues en 1997–1998.

**3.64** Les seuls autres indicateurs de qualité présentés dans le Rapport sont ceux qui ont trait à l'accessibilité. Ils fournissent des éléments d'information sur l'utilisation croissante du site Internet de Statistique Canada, de même que sur les changements apportés à l'information statistique qu'on y trouve.

**3.65** Dans l'ensemble, nous avons conclu que le *Rapport sur le rendement* ne contient qu'une information partielle au sujet du rendement de l'organisme par rapport aux six critères de qualité jugés essentiels. Plus particulièrement, le Rapport ne contient aucune information sur le rendement au sujet de l'exactitude,

**Le dernier Rapport sur le rendement de Statistique Canada ne contient aucune information sur le rendement au sujet de l'exactitude, de l'intelligibilité ou de la cohérence des statistiques produites.**

de l'intelligibilité ou de la cohérence des statistiques produites.

**3.66** On nous a répondu que le processus utilisé pour réunir l'information nécessaire au *Rapport sur le rendement* était informel et n'était pas lié explicitement à d'autres initiatives de qualité. Les rapports sur les programmes ont été consultés dans une certaine mesure, mais le Système de documentation des données statistiques (SDDS), qui pourrait être une base de données essentielle pour produire des indicateurs liés à la qualité dans les rapports destinés à l'extérieur, n'a pas été utilisé.

**3.67** **Dans son *Rapport sur le rendement* annuel présenté au Parlement, Statistique Canada devrait améliorer la couverture et le contenu de l'information sur la qualité des statistiques, en tirant parti de l'information sur la qualité qui se trouve dans les systèmes internes d'évaluation et de rapport.**

*Réponse de l'organisme : Nous examinerons le contenu du Rapport sur le rendement annuel présenté au Parlement, en vue d'améliorer la façon dont les données sur la qualité statistique sont présentées. Toutefois, pour une large gamme de programmes, nous ne croyons pas qu'il soit possible de produire des mesures sommaires simples de la qualité, d'une façon qui pourrait être utile et compréhensible pour le Parlement.*

### **Présentation de la qualité des données et de la méthodologie aux utilisateurs**

**3.68** Toutes les statistiques sont, dans une certaine mesure, des estimations de la réalité qu'elles cherchent à refléter. Par conséquent, pour utiliser les statistiques à bon escient, il faut en comprendre les forces et les limites. Contrairement aux utilisateurs de nombreux produits et services, les personnes qui se servent de

statistiques ne peuvent évaluer sur-le-champ tous les critères importants de qualité des données produites par Statistique Canada. La plupart des utilisateurs doivent se fier sur l'intégrité et le professionnalisme de l'organisme, ainsi que sur les messages communiqués quant à la qualité des données et à la méthodologie retenue pour recueillir et compiler les données.

**3.69** Statistique Canada reconnaît la nécessité de fournir aux utilisateurs éventuels de l'information sur la qualité des données et les concepts, les définitions et les méthodes utilisées, afin qu'ils puissent déterminer si les statistiques répondent à leurs besoins et prendre des décisions éclairées quant à leur utilisation. Depuis 1978, l'organisme dispose de la Politique visant à informer les utilisateurs sur la qualité des données et la méthodologie.

### **Une vérification interne réalisée en 1990 a révélé des pratiques non uniformes**

**3.70** Comme nous l'avons mentionné, Statistique Canada a effectué en 1990 une vérification interne du respect de sa politique visant à informer les utilisateurs. Dans un échantillon de 20 enquêtes « importantes » et de 50 « autres » enquêtes, la vérification a révélé de nombreux cas de non-conformité.

**3.71** Le rapport de vérification interne présente des observations et des recommandations importantes concernant la diffusion aux utilisateurs de l'information sur la qualité des statistiques. Par exemple, le rapport recommande :

- qu'il soit obligatoire d'indiquer, au minimum, une source claire d'information sur les méthodes, les concepts et les définitions dans toutes les publications cataloguées;
- qu'on pense à exiger qu'il y ait dans toutes les publications une déclaration selon laquelle les données figurant dans la présente publication sont susceptibles

d'être entachées de diverses erreurs liées aux champs d'observations, aux réponses, etc., selon le cas;

- qu'une évaluation et un processus de certification peu coûteux de chaque produit soient effectués chaque année en s'appuyant au moins sur les indicateurs de la qualité disponibles. Il devrait y avoir un résumé ou une mention des résultats de cette évaluation et de cette certification dans chaque produit statistique;
- si une telle évaluation n'a pas été faite, ou si on ne peut présenter une description justifiable des principaux aspects de la qualité, les publications en cause devraient en faire clairement état.

### **La Politique de l'organisme est claire et bien structurée**

**3.72** En 1992, l'organisme a mis à jour la Politique visant à informer les utilisateurs sur la qualité des données et la méthodologie, et a adopté en même temps bon nombre des recommandations du rapport de vérification interne de 1990. Les principaux éléments de la Politique actuelle sont présentés à la pièce 3.5. Nous avons évalué la Politique et l'avons jugée bien structurée. Elle décrit clairement les attentes, tant obligatoires qu'optionnelles, à l'égard des gestionnaires de programmes.

**3.73** Nous avons comparé la Politique de Statistique Canada aux approches d'organismes statistiques réputés d'autres pays. Nous avons constaté que tous ces organismes reconnaissaient la nécessité d'informer les utilisateurs sur la qualité des données et la méthodologie et avaient pris des mesures pour le faire, mais que tous n'avaient pas de politique officielle à ce sujet. Les politiques dont nous avons eu connaissance différaient sur le plan de la structure et du contenu. Bien que certaines étaient très semblables à la Politique de Statistique Canada, aucune n'était, à notre avis, plus raffinée.

### **Les pratiques de l'organisme visant à informer les utilisateurs continuent de ne pas être uniformes**

**3.74** Comme nous l'avons mentionné au paragraphe 3.29, Statistique Canada a décidé de ne pas faire le suivi de la vérification interne de 1990, qui était prévu en 1998. Nous avons donc effectué un essai limité de ses pratiques d'information.

**3.75** Nous avons évalué dix produits sélectionnés pour déterminer la nature et l'étendue de l'information communiquée sur la qualité des données et la méthodologie, tant dans les publications imprimées que dans celles diffusées par voie électronique. Nous avons utilisé des critères fondés sur les onze exigences impératives minimales énoncées dans la Politique actuelle de Statistique Canada visant à informer les utilisateurs sur la qualité des données et la méthodologie (voir la pièce 3.5).

**3.76** Notre essai a montré que l'information présentée sur la qualité des données et la méthodologie dans les produits de Statistique Canada ne respectait pas toujours les exigences impératives minimales de la Politique. Par conséquent, les utilisateurs ne sont pas toujours bien informés des forces et des limites des statistiques. L'information mentionnée n'était pas uniforme d'un produit à l'autre. Plus particulièrement, nous avons constaté ce qui suit :

- L'information communiquée sur la qualité des données et la méthodologie n'est pas clairement ni uniformément identifiée comme telle. Par exemple, la qualité des données est souvent analysée dans des sections intitulées « Notes », « Notes techniques » ou « Aperçu de l'enquête ».
- L'information porte généralement davantage sur la définition des erreurs ou la description des processus de contrôle de la qualité que sur la qualité réelle des données produites. On présente peu de mesures quantitatives de la qualité.

**Statistique Canada possède une politique claire visant à informer les utilisateurs sur la qualité des données et la méthodologie, mais elle n'est pas appliquée de façon uniforme.**

**Pièce 3.5**

**Politique visant à informer les utilisateurs sur la qualité des données et la méthodologie – Principaux éléments**

Section	Contenu
<b>Politique</b>	<p>Cinq énoncés décrivent l'esprit de la politique :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Statistique Canada fournira aux utilisateurs des indicateurs de la qualité des données diffusées et des méthodes utilisées.</li> <li>2. La documentation doit être conforme aux normes et aux lignes directrices.</li> <li>3. La documentation doit être jointe aux produits statistiques, ou ceux-ci doivent inclure un renvoi à la documentation.</li> <li>4. Les exemptions doivent être approuvées.</li> <li>5. La Politique encourage l'adoption des mêmes pratiques dans le cas des enquêtes effectuées contre remboursement des frais.</li> </ol>
<b>Responsabilités</b>	<p><b>Les programmes particuliers doivent :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– aviser les utilisateurs de la possibilité d'obtenir des renseignements sur la qualité des données et la méthodologie employée;</li> <li>– diffuser les mesures ou les descriptions relatives à la qualité des données de même que la documentation sur la méthodologie;</li> <li>– mettre en oeuvre des mécanismes en vue de fournir de l'information sur la qualité des données.</li> </ul> <p><b>Le Comité des méthodes et des normes doit :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– rédiger des rapports périodiques sur l'application de la Politique;</li> <li>– fournir des normes et des lignes directrices relatives à la mise en oeuvre de la Politique dans les programmes;</li> <li>– approuver les demandes d'autorisation de se soustraire aux exigences de la Politique.</li> </ul>
<b>Principes généraux</b>	<p>Les principes généraux régissant la mise en oeuvre sont fournis.</p>
<b>Normes</b>	<p>La Politique énonce onze exigences impératives et minimales :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Une explication des notions fondamentales</li> <li>2. Des définitions de base, notamment :             <ul style="list-style-type: none"> <li>– l'univers conceptuel et la population cible</li> <li>– les caractéristiques clés</li> <li>– les indicateurs ou données clés diffusés</li> </ul> </li> <li>3. La période de référence ou le délai</li> <li>4. Une mention de la possibilité que les données renferment des erreurs</li> <li>5. Une mention de la possibilité que les données fassent l'objet d'une révision</li> <li>6. Une mention de la possibilité que les données ne soient pas comparables dans le temps</li> <li>7. Une mesure de la qualité des données quant à l'erreur de couverture</li> <li>8. L'erreur d'échantillonnage pour les principales caractéristiques</li> <li>9. Le taux de réponse et l'importance de l'imputation</li> <li>10. Pour les données administratives, une cote générale de la qualité</li> <li>11. Les sources éventuelles d'erreur</li> </ol>
<b>Lignes directrices</b>	<p>Des lignes directrices sur la façon de fournir d'autres informations sur la qualité des données à tous les utilisateurs et utilisateurs techniques, et pour différents types de données.</p>

Source : Politique visant à informer les utilisateurs sur la qualité des données et la méthodologie, 1992

- Les coefficients de variation sont bien souvent les seuls indicateurs de la qualité présentés. Les utilisateurs techniques peuvent s'en servir, mais de nombreux autres utilisateurs ont de la difficulté à les comprendre. Nous pensons que les utilisateurs devraient aussi disposer d'énoncés simples et faciles à comprendre ou, dans la mesure du possible, d'indicateurs de la qualité des données.

**3.77** Nous avons constaté également que l'information communiquée n'était pas uniforme d'un mode de diffusion à l'autre. Plus particulièrement, l'information présentée dans les documents qui se trouvent sur le site Internet de Statistique Canada est moins conforme à la Politique que celle qui se trouve dans les publications imprimées.

**3.78** Pour que l'information diffusée sur le site Internet soit conforme à sa politique visant à informer les utilisateurs, Statistique Canada a commencé à développer une base de méta données intégrées pour remplacer le SDDS. Pour chaque enquête, la base de méta données intégrées doit contenir de l'information sur la qualité des données, les concepts et les méthodes sous-jacentes et être accessible à tous les utilisateurs d'Internet. Comme la nouvelle base de données était encore en développement au moment de notre vérification, nous n'avons pu évaluer la nature et la portée de l'information qu'elle contient.

**3.79** Nos constatations sur le manque d'information et le manque d'uniformité de l'information sont conformes aux constatations de Statistique Canada sur « l'intelligibilité » dans les quatre autoévaluations qu'il a réalisées (voir l'annexe B).

**3.80** La responsabilité fonctionnelle de la Politique visant à informer les utilisateurs sur la qualité des données et la méthodologie incombe au Comité des méthodes et des normes de Statistique Canada. Ce dernier a pour mandat d'en

surveiller l'application. Cependant, nous avons constaté que le Comité ne s'était pas acquitté de son mandat et n'avait pas non plus produit les rapports périodiques sur l'état de la conformité, exigés par la Politique. De plus, nous avons constaté que les gestionnaires de programmes peuvent présenter des demandes d'exemption de la Politique au Comité des méthodes et des normes, mais que de telles exemptions n'avaient été ni demandées, ni accordées.

**3.81** Le *Guide d'accès aux programmes et produits de Statistique Canada* donne de l'information sur la qualité des données et la méthodologie. Cependant, nous avons remarqué que la pratique en ce qui a trait à l'inclusion de ce genre d'information n'est pas uniforme d'un programme à l'autre. Dans certains cas, le Guide ne donne aucune information; dans d'autres, il donne de l'information sur la source et la définition des erreurs possibles. Et dans d'autres encore, il donne des indicateurs de la qualité des données. Bien que la politique visant à informer les utilisateurs ne s'applique pas au Guide, la communication d'information sur la qualité des données et la méthodologie pourrait aider les nombreux utilisateurs qui consultent le Guide en premier lieu quand ils cherchent de l'information sur les produits de Statistique Canada.

**3.82** Les représentants des autres organismes statistiques que nous avons visités ont indiqué que leurs propres pratiques d'information sur la qualité n'étaient pas uniformes. La plupart des représentants ont reconnu qu'ils pourraient et devraient faire mieux. La diffusion de statistiques au moyen des nouvelles technologies, comme Internet et les cédéroms, a été reconnue partout comme un mode de diffusion posant un défi particulier.

**3.83** **Statistique Canada devrait veiller à ce que la Politique visant à informer les utilisateurs sur la qualité des données et la méthodologie soit**

**Nous pensons qu'il faut démontrer régulièrement que chaque programme statistique respecte les paramètres de conception ou les objectifs de qualité.**

**appliquée uniformément pour tous les produits et tous les modes de diffusion.**

*Réponse de l'organisme : D'accord.*

**3.84 En informant les utilisateurs sur la qualité des données et la méthodologie, Statistique Canada devrait :**

- **utiliser un en-tête clair et uniforme dans tous les documents imprimés et électroniques pour présenter une section offrant de l'information sur la qualité des données et la méthodologie ou renvoyant l'utilisateur à une source qui fournit cette information;**
- **établir un cadre d'information souple pour définir le contenu de la section sur la qualité des données et la méthodologie de chaque produit statistique et document connexe, afin d'assurer le respect de l'esprit de la Politique. Le cadre devrait permettre des variations dans le détail et l'étendue de l'information communiquée, selon le programme, le produit et le mode de diffusion.**

*Réponse de l'organisme : D'accord.*

### **Approche intégrée de la gestion de la qualité**

**De nombreux éléments de base sont en place**

**3.85** Des évaluations de la qualité a posteriori ne peuvent remplacer des mesures intégrant la qualité aux programmes statistiques, notamment une conception et une exécution adéquates, le recours à du personnel suffisamment qualifié et motivé, la gestion efficace des ressources et des activités, et une culture de l'intégrité à l'échelle de l'organisme. Nous appuyons le fait que Statistique Canada met l'accent sur l'intégration de la qualité, grâce à ces mesures et à d'autres, et nous encourageons son approche qui vise à donner aux gestionnaires la liberté d'utiliser les meilleures techniques qui

existent pour en arriver à des produits statistiques de qualité.

**3.86** Cependant, nous pensons qu'il faut démontrer régulièrement – par des rapports, une forme d'évaluation indépendante, ou les deux – que chaque programme statistique respecte les paramètres de conception ou les objectifs de qualité, tels que la taille de l'échantillon et le taux de réponse (voir les paragraphes 3.40 et 3.59). La fréquence et la portée de ces rapports devraient être déterminées en fonction du coût, de la complexité et de l'importance des programmes statistiques en question. Sans évaluations systématiques de la qualité, il est douteux que l'organisme lui-même ou d'autres puissent garantir l'efficacité des systèmes et des pratiques utilisés pour intégrer la qualité.

**3.87** En ce qui a trait à la qualité, Statistique Canada possède plusieurs lignes directrices, politiques et systèmes qui pourraient constituer le fondement d'évaluations et de communication de l'information efficaces sur la qualité. Bon nombre des éléments de base nécessaires sont déjà en place, et l'expérience récente des autoévaluations porte à croire que celles-ci pourraient aussi être utiles. Cependant, nous pensons que l'organisme doit remodeler quelques-uns de ces éléments de base et en réorienter d'autres pour qu'ils puissent former un tout bien intégré. Le nouveau Cadre d'assurance de la qualité, qui vient d'être documenté, pourrait constituer le fondement d'une telle intégration; il énonce les critères de qualité que l'organisme considère essentiels en matière de statistiques et décrit les processus déjà en place pour gérer la qualité.

**Il faut une meilleure intégration et une meilleure documentation**

**3.88** Les initiatives de Statistique Canada en matière de qualité ont été élaborées au cours d'une longue période par diverses unités de l'organisation. Par exemple, le Système de documentation



des données statistiques a été élaboré par la Division des normes; les *Lignes directrices concernant la qualité*, par une équipe de professionnels provenant de diverses unités; la Politique visant à informer les utilisateurs sur la qualité des données et la méthodologie, par le Comité des méthodes et des normes; les lignes directrices sur les rapports sur les programmes et le *Rapport sur le rendement*, par la Division de la planification intégrée. Bien qu'un certain nombre de ces initiatives aient été élaborées sous la supervision du Comité des méthodes et des normes, Statistique Canada n'avait pas de point central chargé expressément d'en assurer la coordination et l'intégration, et n'en a toujours pas.

**3.89** Nous avons remarqué que les définitions et les exigences relatives à la qualité des statistiques ne sont pas toujours uniformes. Par exemple, le terme « qualité » en soi a pris de nouvelles dimensions au fil du temps, allant du sens classique d'exactitude à un sens qui traduit explicitement une orientation vers les utilisateurs. Aujourd'hui, la qualité est définie ou décrite de diverses façons dans les nombreux systèmes, lignes directrices ou politiques.

**3.90** Nous avons remarqué aussi que les rapports internes et externes exigés n'étaient pas coordonnés et se chevauchaient parfois. Outre l'obligation de communiquer de l'information sur la qualité des données et la méthodologie aux utilisateurs de chacun de leurs produits, les gestionnaires de programmes sont actuellement tenus de mettre à jour chaque année le Système de documentation des données statistiques, de préparer tous les deux ans des rapports sur les programmes et de fournir des données pour la préparation du *Rapport sur le rendement* que Statistique Canada soumet au Parlement. Comme ces diverses exigences ne sont pas coordonnées, elles donnent toutes lieu à des travaux supplémentaires et peuvent générer de nouvelles filières d'information sur la

qualité. Cela peut contribuer aux difficultés que rencontrent les gestionnaires de programmes et Statistique Canada pour répondre adéquatement aux rapports exigés.

**3.91** La Politique visant à informer les utilisateurs sur la qualité des données et la méthodologie établit, à l'égard des gestionnaires, des attentes supérieures à celles des *Lignes directrices concernant la qualité*. La Politique énonce clairement les « normes minimales » d'information que doivent respecter les gestionnaires de programmes. Les Lignes directrices – « un recueil succinct des méthodes, procédures et pratiques qui régissent la poursuite des objectifs qualitatifs » – ne comprennent aucune exigence impérative. Comme nous l'avons déjà mentionné, les *Lignes directrices concernant la qualité* donnent aux gestionnaires de programmes la latitude de choisir et d'appliquer toutes les pratiques qu'ils considèrent appropriées dans leur cas.

**3.92** Le fait que les normes visant l'information des utilisateurs soient impératives, alors que les lignes directrices visant la documentation de la qualité sont discrétionnaires, peut inciter les gestionnaires de programmes à ne pas se préoccuper des exigences minimales visant l'information des utilisateurs, ou à ne pas les respecter. Tant notre vérification que les autoévaluations de Statistique Canada ont montré que bon nombre des programmes examinés ne respectaient pas entièrement la Politique visant à informer les utilisateurs sur la qualité des données et la méthodologie.

**3.93** Nous pensons que si la qualité était définie de façon plus uniforme, et si l'évaluation et la documentation de la qualité et l'information sur celle-ci étaient mieux intégrées, le fardeau des gestionnaires de programmes et de Statistique Canada serait réduit. La base de méta données intégrées (qui doit remplacer le Système de documentation des données statistiques) pourrait être utilisée de façon uniforme afin de

**Un mode plus discipliné de documentation aiderait à fournir de l'information plus systématique sur la qualité pour appuyer la gestion et la communication de l'information.**

documenter, pour chaque enquête, les principales décisions relatives à la qualité et leurs motifs, ainsi que les indicateurs de qualité (comme le suggèrent déjà les *Lignes directrices concernant la qualité*). La base de méta données intégrées pourrait ainsi devenir un centre d'archivage de l'information sur la qualité pour appuyer une communication interne et une diffusion externe de l'information qui soient uniformes et efficaces.

**3.94** Nous pensons que des politiques, des lignes directrices, des systèmes et des processus coordonnés en matière de qualité et un mode plus discipliné de documentation aideraient à fournir de l'information plus systématique sur la qualité pour appuyer la gestion et la communication. Une approche plus disciplinée veut dire de la documentation meilleure, mais pas nécessairement plus de documentation.

**3.95** Statistique Canada devrait rendre ses politiques, lignes directrices et systèmes sur la qualité plus cohérents et homogènes en :

- éliminant les différences dans les définitions de la qualité;
- coordonnant les exigences de documentation interne et d'information externe.

*Réponse de l'organisme : D'accord.*

**3.96** Statistique Canada devrait coordonner l'élaboration de la base de méta données intégrées avec d'autres initiatives sur la qualité et prendre des mesures pour assurer l'intégralité et la fiabilité continues de la base de données.

*Réponse de l'organisme : D'accord. L'intégration de données liées à la qualité fait déjà partie des objectifs de développement d'une base de méta données intégrées, et est actuellement en cours.*

**3.97** Statistique Canada devrait confier à un point central de

**l'organisme la responsabilité de promouvoir un mode intégré et cohérent d'élaboration et de mise en oeuvre, dans toute l'organisation, d'initiatives sur la qualité, y compris l'évaluation de la qualité et la communication d'information à ce sujet.**

*Réponse de l'organisme : Nous sommes d'accord avec l'objectif sous-jacent à cette recommandation. Toutefois, nous croyons qu'il est plus efficace de confier l'assurance de la qualité à chaque gestionnaire hiérarchique, en tant que responsabilité principale. Nous nous inquiétons de l'adoption de modalités d'organisation laissant supposer aux gestionnaires de programmes que « quelqu'un d'autre » s'occupe des questions de qualité. Nous examinerons cette question de façon plus approfondie.*

## Conclusion

**3.98** Au cours de notre vérification, nous avons pris note de l'engagement de Statistique Canada de produire des statistiques de grande qualité et de continuer d'en améliorer la qualité. Nous avons également pris note du fait que l'organisme est fort respecté par ses pairs et qu'il jouit d'une réputation internationale inégalée pour ce qui est de l'indépendance, de l'innovation et de la qualité. De fait, lors de nos interviews, de nombreux employés d'organismes statistiques réputés ont jugé flatteur que leur organisme soit utilisé comme repère pour être comparé à Statistique Canada, alors qu'en fait, ils s'efforçaient de l'imiter.

**3.99** Statistique Canada possède un large éventail de politiques et de processus pour assurer la pertinence continue de ses programmes, pour intégrer la qualité par le biais de la conception et de l'exécution des enquêtes et pour l'utilisation des nouvelles technologies, ainsi que pour maintenir un climat qui encourage un

souci constant de la qualité dans tout l'organisme. Cependant, nous avons constaté que la qualité obtenue n'était pas suffisamment évaluée ni communiquée, tant au sein de l'organisme qu'à l'extérieur de celui-ci.

**3.100** Les mécanismes établis d'évaluation de la qualité ne sont pas suffisamment coordonnés et ne sont pas appliqués de façon uniforme. Les gestionnaires de programmes ne respectent pas toujours les exigences d'information. Par conséquent, ces mécanismes ne fournissent pas une information systématique et transparente sur la pertinence des systèmes et des pratiques de gestion de la qualité des programmes statistiques de l'organisme ou sur la qualité réelle des données produites.

**3.101** Cependant, les politiques, les lignes directrices et les systèmes actuels de Statistique Canada pourraient constituer la base de pratiques plus efficaces en matière d'évaluation de la qualité et de communication de l'information à ce sujet. En les intégrant mieux et en adoptant une approche plus disciplinée de la documentation, on améliorerait la nature et l'étendue de l'information qui pourrait servir à appuyer la prise de décisions et l'assurance. On améliorerait aussi l'information dans les rapports externes communiquée au Parlement et au public en matière de rendement, ainsi que l'information sur la qualité des données et la méthodologie présentée aux utilisateurs.

**3.102** Les quatre autoévaluations effectuées par Statistique Canada pour cette vérification ont été bien planifiées et réalisées. Toutes ont permis de tirer des conclusions positives sur le caractère adéquat de la gestion de la qualité des quatre enquêtes. Pour trois enquêtes sur quatre (l'Indice des prix à la consommation, l'Enquête sur la population active et l'Enquête mensuelle sur les industries manufacturières), nous avons conclu que les autoévaluations

fournissaient une assurance raisonnable quant au caractère adéquat des systèmes et des pratiques de gestion de la qualité. À notre avis, les éléments probants présentés dans l'autoévaluation du Programme de déclaration uniforme de la criminalité auraient pu donner lieu à une conclusion plus ferme sur les faiblesses décelées et l'importance des améliorations recommandées.

**3.103** L'efficacité de Statistique Canada et la réalisation de ses engagements en matière de résultats envers le Parlement dépendent dans une large mesure de la qualité des statistiques qu'il produit. Nous nous attendions donc à trouver de l'information sur le rendement qui soit liée à la qualité dans le dernier *Rapport sur le rendement* au Parlement, déposé en octobre 1998. Dans l'ensemble, nous avons conclu que le Rapport ne fournissait qu'une information incomplète sur le rendement de Statistique Canada en ce qui a trait à la qualité des statistiques produites.



*Utilisation d'un ordinateur de poche, équipé d'une fonction de révision interactive en direct, pour recueillir de l'information sur les prix aux fins de l'Indice des prix à la consommation (voir le paragraphe 3.99).*

**3.104** Comme il faut bien comprendre les forces et les limites des statistiques pour les utiliser à bon escient, nous avons évalué la politique et les pratiques adoptées par Statistique Canada pour informer les utilisateurs sur la qualité des données et la méthodologie. Nous avons conclu que la Politique visant à informer les utilisateurs sur la qualité des données

et la méthodologie était bien structurée et qu'elle énonçait clairement les attentes à l'égard des gestionnaires de programmes. Cependant, les pratiques en matière d'information des utilisateurs ne sont pas uniformes et ces derniers ne sont pas toujours informés adéquatement des forces et des limites des statistiques.



## À propos de la vérification

### Objectifs

Les objectifs de la vérification étaient de déterminer si :

- Statistique Canada évalue systématiquement la pertinence des systèmes et des pratiques de gestion de la qualité de ses programmes statistiques afin de pouvoir garantir qu'il possède l'information nécessaire pour gérer la qualité et en rendre compte;
- les autoévaluations de Statistique Canada fournissent l'assurance raisonnable que les systèmes et les pratiques de gestion de la qualité des quatre enquêtes choisies sont adéquats;
- Statistique Canada informe adéquatement les utilisateurs sur la qualité des données et la méthodologie employée pour élaborer les statistiques.

### Étendue et méthode

Nous avons examiné divers mécanismes utilisés par Statistique Canada pour évaluer la qualité de chacun des programmes statistiques et rendre compte des résultats à l'externe. Nous avons vérifié les autoévaluations de quatre enquêtes choisies réalisées par Statistique Canada : l'Indice des prix à la consommation, l'Enquête sur la population active, l'Enquête mensuelle sur les industries manufacturières et le Programme de déclaration uniforme de la criminalité. Nous avons examiné aussi la politique et les pratiques visant à informer les utilisateurs sur la qualité des données et la méthodologie, et celles servant à communiquer de l'information sur le rendement au Parlement.

Outre la vérification des autoévaluations de Statistique Canada pour déterminer si nous pouvions nous fier à leurs conclusions, nous avons examiné des documents et interviewé des membres du personnel de l'organisme. Nous avons aussi interviewé les principaux utilisateurs de statistiques des gouvernements fédéral et provinciaux et du secteur privé. En outre, nous avons comparé l'approche adoptée par Statistique Canada pour gérer la qualité des statistiques à celle d'un certain nombre d'organismes statistiques réputés d'autres pays, notamment ceux de l'Australie, des Pays-Bas, de la Suède, du Royaume-Uni et des États-Unis.

### Critères

- La pertinence des systèmes et des pratiques de qualité de chacun des programmes statistiques doit être évaluée systématiquement.
- Les constatations des évaluations doivent être utilisées pour gérer la qualité et rendre compte du rendement.
- Les autoévaluations doivent être bien planifiées et réalisées. Les constatations et les conclusions doivent être étayées par des éléments probants suffisants et adéquats.
- Les autoévaluations doivent couvrir les principaux principes et critères mentionnés dans les politiques et lignes directrices sur la qualité de Statistique Canada.
- Statistique Canada doit posséder une politique efficace visant à informer les utilisateurs sur la qualité des données et la méthodologie afin que ceux-ci puissent se servir à bon escient de ses produits statistiques.
- Il faut informer adéquatement les utilisateurs sur la qualité des données et la méthodologie de chacun des programmes statistiques.

## **Équipe de vérification**

Vérificatrice générale adjointe : Maria Barrados

Directeur principal : Henno Moenting

Directeur : Robert W. Chen

Doreen Deveen

Werner J. Müller-Clemm

Pour obtenir de l'information, veuillez communiquer avec M. Henno Moenting.

## **Annexe A**

# **Méthodes d'évaluation de la qualité et de communication de l'information en vigueur dans certains organismes statistiques**

### **L'Office for National Statistics du Royaume-Uni**

L'Office for National Statistics (ONS) du Royaume-Uni possède un processus d'examen interne qui prévoit la vérification périodique des pratiques de qualité pour les principales enquêtes réalisées auprès d'entreprises. Une personne de l'équipe, provenant de l'extérieur de l'ONS, veille à ce que l'examen soit objectif.

Pour les enquêtes auprès des ménages, les activités de collecte de données sont soumises à des tests de marché. Dans le cadre du processus, les objectifs de qualité sont clairement énoncés et les résultats obtenus par des entrepreneurs (internes et externes) sont surveillés. On nous a montré comme exemples deux enquêtes, l'une équivalant à l'Enquête sur la population active et l'autre, à l'Indice des prix à la consommation.

En outre, un processus de vérification interne distinct aide à garantir la qualité des systèmes produisant les extraits statistiques et permet de déterminer tous les risques généraux qu'ils posent, pour que l'organisme puisse en tenir compte.

Dans son plan de conformité annuel (soumis au Parlement), l'ONS communique les changements du fardeau de réponse des enquêtes auprès d'entreprises, par enquête et pour l'ensemble des enquêtes. Le même document présente les taux de réponse prévus et réels pour chaque enquête, ce qui donne une certaine indication de la qualité des données.

L'ONS a mis en place sa base de données statistiques en octobre 1998. Celle-ci comprend une base de méta données dans laquelle les utilisateurs peuvent trouver de l'information sur la qualité des données et la méthodologie employée pour chaque enquête. Nous croyons comprendre que cette initiative est fondée sur le Système de documentation des données statistiques (SDDS) de Statistique Canada.

### **Bureau de la statistique de la Suède**

Le Bureau de la statistique de la Suède fait, pour chaque enquête, une « déclaration de la qualité » annuelle fondée sur une liste de contrôle d'autoévaluation en 24 points. Cette déclaration a pour objectif de déterminer si la qualité de l'enquête s'est améliorée, s'est détériorée ou est demeurée la même, pour chacun des quatre critères suivants : contenu (pertinence), exactitude, actualité et cohérence. La direction de chaque division examine les résultats des autoévaluations dans son secteur de responsabilité.

Les résultats de ces autoévaluations sont résumés pour la haute direction de l'organisme. Ils sont également présentés dans le rapport annuel de l'organisme au Parlement. Le Bureau de vérification de la Suède vérifie le rapport et atteste de la fiabilité de l'information communiquée sur la qualité. Le Bureau de la statistique de la Suède révise actuellement sa procédure d'autoévaluation afin de la compléter par des mesures continues des variables clés du processus et des indicateurs précis de la qualité.

### **Bureau de la statistique des Pays-Bas**

Le Bureau de la statistique des Pays-Bas a adopté un programme global de la qualité en 1996. L'un des objectifs du programme était de mettre en oeuvre des systèmes de qualité dans tous les services statistiques. Des lignes directrices provisoires ont été diffusées en 1997. Au même moment, un système de « vérification statistique » a été mis sur pied. Le système vise à vérifier la gestion de la qualité des services statistiques et à déterminer la façon d'améliorer la qualité des produits et procédures statistiques. Un autre objectif est de documenter les meilleures pratiques et de les intégrer aux lignes directrices sur les systèmes de gestion de la qualité.

Toutes les vérifications sont réalisées par un groupe de 25 employés de l'organisme, qui proviennent des diverses divisions et travaillent à temps partiel à des vérifications statistiques. Ils reçoivent une formation d'un cabinet d'experts-conseils indépendant qui possède de l'expérience en vérification et en gestion de la qualité.



## Annexe B

### Conclusions des autoévaluations de Statistique Canada

*Nous sommes d'accord avec les conclusions suivantes des autoévaluations, sauf lorsque nous faisons des commentaires.*

#### Indice des prix à la consommation (IPC)

(traduction)

**Pertinence.** « L'IPC conserve un degré de pertinence élevé dans le contexte de l'économie canadienne en évolution constante, malgré les conditions budgétaires négatives et la réduction importante de l'échantillon qui en a résulté. »

**Exactitude.** « Les contraintes imposées par les réductions budgétaires ont donné lieu à des réductions de l'échantillon du programme. Cependant, ces réductions ont été apportées sans compromettre l'exactitude des mesures les plus couramment utilisées. »

**Actualité.** « La mesure mensuelle de l'IPC est réalisée en temps voulu. »

**Accessibilité.** « L'information actuelle sur l'IPC est accessible gratuitement et est largement diffusée. »

**Intelligibilité.** « Le programme de l'IPC fournit de l'information sur les concepts et les définitions et sur la qualité des données par divers moyens, soit par communication personnelle, soit par une série de publications conçues pour répondre aux besoins des divers utilisateurs. »

*Nous sommes d'accord avec cet énoncé. Cependant, nous avons remarqué que les publications trimestrielles ne renvoient pas toujours le lecteur aux sources de cette information.*

**Cohérence.** « Le cadre conceptuel et les classifications utilisées dans l'IPC reflètent les besoins des clients. »

#### L'Enquête sur la population active (EPA)

(traduction)

**Pertinence.** « L'EPA met en oeuvre des mesures adéquates pour assurer la pertinence, y compris le recours à des comités consultatifs, la rétroaction directe des clients et des parties intéressées, une surveillance minutieuse et la sensibilité à l'analyse des médias. Le programme intègre la rétroaction obtenue par une révision décennale de la conception, par des comités permanents d'assurance de la qualité et par un comité de gestion des principaux changements entre les révisions décennales de la conception. »

**Exactitude.** « L'EPA est exemplaire pour ce qui est de la surveillance régulière de l'exactitude des données, assurée avant tout par le Comité de la qualité des données. Le Comité se réunit tous les mois avant la diffusion des résultats de l'Enquête. On surveille un large éventail de mesures de la qualité, y compris les coefficients de variation et les taux de non-réponse, de glissement et d'erreurs de codage. On vérifie si les produits d'information respectent la politique de l'organisme. »

*On utilise les taux de chômage régionaux, conformément à la Loi sur l'assurance-emploi, pour déterminer l'admissibilité aux prestations d'assurance-emploi (nombre d'heures de travail nécessaires et nombre de semaines de prestations). L'EPA répartit son échantillon pour obtenir des objectifs d'exactitude (coefficients de variation) pour les statistiques sur le taux de chômage de chaque région d'assurance-emploi. Le coefficient de variation visé, établi par une entente à long terme entre Statistique Canada et Développement des ressources humaines Canada (DRHC), est de 15 p. 100. Statistique Canada nous a dit qu'à l'occasion, les objectifs d'exactitude n'étaient pas atteints. Le cas échéant, Statistique Canada, de concert avec DRHC, peut répartir différemment l'échantillon pour obtenir les objectifs souhaités.*

*Notre examen a montré que les rapports sur la qualité de l'EPA ne contenaient pas de coefficients de variation pour les taux de chômage de chaque région. Statistique Canada nous a informés qu'à l'avenir, ces mesures d'exactitude seraient officiellement examinées dans les rapports sur la qualité de l'EPA et que DRHC, l'utilisateur de l'information, serait régulièrement informé.*

**Actualité.** « ...les résultats de l'EPA sont publiés très rapidement – deux semaines après la fin de la collecte des données de l'Enquête. »

**Accessibilité.** « L'information sur les extraits des programmes est diffusée largement aux utilisateurs et au public dans "Le Quotidien" de Statistique Canada, sur le site Web de l'organisme, dans la publication qui est disponible gratuitement dans les bureaux régionaux et les bibliothèques de dépôt et par une couverture mondiale des points saillants des résultats de l'Enquête. »

*Nous sommes d'accord avec cette conclusion, mais nous avons remarqué que les utilisateurs consultés par Statistique Canada ont exprimé certaines préoccupations au sujet de l'accessibilité, y compris le coût de l'accès à l'information sur le marché du travail. Au cours de notre vérification, plusieurs utilisateurs que nous avons interviewés ont également jugé que le coût des produits de l'EPA était élevé.*

**Intelligibilité.** « Les produits de l'EPA sont conformes à la Politique visant à informer les utilisateurs sur la qualité des données et la méthodologie. »

*Selon l'équipe d'examen, certains produits individuels peuvent ne pas respecter les exigences de la Politique visant à informer les utilisateurs sur la qualité des données et la méthodologie, mais collectivement, ils les respectent puisqu'ils renvoient à d'autres documents. Grâce à la diffusion en décembre 1998 d'une publication sur la méthodologie de l'EPA, les utilisateurs ont désormais accès à un large éventail d'indicateurs de la qualité (par exemple, les taux d'inoccupation, les taux de non-réponse, les effets du plan d'échantillonnage, les tailles des échantillons, les erreurs d'échantillonnage).*

**Cohérence.** « L'EPA a pris des mesures adéquates pour assurer la cohérence, y compris l'utilisation de normes internationales pour la définition des principales variables sur le marché du travail, comme le chômage, l'emploi et le taux de chômage. Le programme utilise aussi des systèmes de classification type des industries, des occupations et des régions géographiques. Pour assurer encore davantage la cohérence, on entreprend pour l'EPA, de concert avec d'autres secteurs de programmes, l'analyse des prévisions de l'EPA et celles d'autres sources.

*Nous sommes généralement d'accord avec la conclusion au sujet de la cohérence. Cependant, deux grands utilisateurs nous ont dit que Statistique Canada pourrait faire davantage pour améliorer la continuité des séries chronologiques de l'EPA lorsque des changements techniques, comme les changements aux systèmes de classification, sont apportés.*

*On s'est interrogé sur la comparabilité à l'échelle internationale des taux de chômage. Bien que la plupart des pays industrialisés suivent les lignes directrices de l'Organisation internationale du travail (OIT) pour mesurer le chômage, chaque pays peut inclure dans ses enquêtes des caractéristiques particulières pour répondre à ses propres besoins. Par exemple, bien que le Canada et les États-Unis suivent tous deux les lignes directrices de l'OIT, le Canada inclut les « chercheurs d'emploi passifs » parmi les chômeurs tandis que les États-Unis ne le font pas. Il est important de tenir compte de telles différences de mesure lorsqu'on compare des taux de chômage.*

*Le numéro de novembre 1998 de la publication Le point sur la population active présentait une analyse de cette différence de définition et de l'écart entre les taux de chômage des deux pays qui en résulte. La direction de l'EPA nous a dit que toutes les prochaines publications sur l'EPA informeraient les utilisateurs des dangers que comporte la comparaison des taux de chômage de pays différents.*

## Enquête mensuelle sur les industries manufacturières (EMIM)

(traduction)

**Pertinence.** « Rien ne prouve que l'absence de mécanisme externe continu et systématique pour assurer la pertinence a un effet négatif sur l'EMIM. » Néanmoins, l'équipe d'examen note « ...qu'il n'existe pas de communication systématique avec les clients de l'EMIM » et suggère un « mécanisme de dialogue mieux établi ».

**Exactitude.** « L'équipe d'évaluation estime que, étant donné le budget, l'aspect exactitude de la qualité est très bien géré dans cette enquête. » Le rapport d'autoévaluation poursuit ainsi : « L'Enquête produit des estimations de haute qualité si l'on en juge par les mesures de qualité qui sont observées... les taux de réponse, habituellement dans les 90, se comparent favorablement aux meilleures enquêtes par échantillonnage. »

*Des discussions avec le personnel de l'EMIM ont confirmé qu'étant donné l'échantillon stratifié utilisé dans cette enquête, un petit nombre de sources de données représentait une très grande proportion de la valeur des variables mesurées. Dans les circonstances, un indicateur plus utile de la qualité des données que le taux de réponse pourrait être, par exemple, la couverture mesurée selon la valeur des livraisons.*

**Actualité.** « L'équipe d'évaluation juge que l'actualité de l'EMIM est acceptable et, bien qu'il faille s'efforcer continuellement de l'améliorer, il ne faudrait pas le faire aux dépens de l'exactitude. »

*Nous n'avons aucune raison de mettre en doute le jugement de l'équipe d'examen à cet égard. Cependant, nous constatons que le rapport ne fournit aucun élément probant pour étayer ses conclusions sur l'actualité par rapport à l'exactitude.*

**Accessibilité.** « ...l'information sur l'EMIM est accessible sur-le-champ dans "Le Quotidien" de Statistique Canada, sur support papier ou support électronique. »

**Intelligibilité.** « L'Enquête respecte largement la Politique visant à informer les utilisateurs sur la qualité des données et la méthodologie de Statistique Canada. »

*Malgré cette conclusion, l'équipe d'examen recommande d'inclure une nouvelle section sur les « concepts et méthodes » dans la principale publication qui « expliquerait plus clairement les aspects de la qualité des données » et qui comprendrait des tableaux et des graphiques pour « illustrer l'importance et les répercussions des révisions ». Nous sommes d'accord avec cette recommandation.*

**Cohérence.** « De l'avis de l'équipe d'examen, la cohérence de la qualité correspond aux attentes, considérant qu'il s'agit d'une enquête mensuelle. »

## Programme de déclaration uniforme de la criminalité (DUC)

(traduction)

**Pertinence.** « Le Programme de déclaration uniforme de la criminalité (DUC) comporte un mécanisme supérieur de liaison avec les clients et les répondants, et de consultation et de rétroaction de ceux-ci afin d'assurer la pertinence des données et produits. »

*L'équipe d'examen poursuit en recommandant : « que l'on envisage d'établir un comité consultatif sur les études et les exigences analytiques pour améliorer la perception d'indépendance de la DUC et élargir l'étendue et la portée de l'utilisation des données. » Nous sommes d'accord avec cette recommandation.*

**Exactitude.** « Les données sont, au mieux, aussi bonnes que l'information qui se trouve dans le système des services de police lui-même... Pour surveiller et évaluer efficacement la qualité, il faut examiner les données au niveau des services de police. Cela se fait en partie par le processus de vérification des données. Une partie des contrôles et de l'analyse primaires à ce niveau est effectuée par les répondants eux-mêmes, qui "approuvent" les résultats. (Mais ce processus) n'assure pas nécessairement l'exactitude et ne permet pas d'évaluation indépendante de l'exactitude. Il ne tient pas compte des différences dans les pratiques de communication et de mise en application. »

*En 1997, Statistique Canada a distribué un manuel d'autovérification aux services de police du pays. Cette initiative faisait suite à une recommandation d'une étude de 1989, voulant que les services de police effectuent des vérifications périodiques de leurs systèmes internes pour assurer l'exactitude des statistiques sur la criminalité communiquées. Le suivi effectué par Statistique Canada auprès d'un certain nombre de services de police importants a révélé que ces derniers n'avaient pas les ressources nécessaires pour effectuer les vérifications. Entre-temps, on ne peut être certain de la qualité de l'information qui se trouve dans le système des services de police et qui est communiquée à Statistique Canada. On nous a dit qu'une proposition interne de Statistique Canada avait été récemment soumise en vue d'obtenir des ressources pour exécuter une vérification de la qualité des données de certains services de police importants.*

**Actualité.** « Étant donné la nature de l'enquête, les éléments étudiés appuient fortement le fait que les données sont aussi récentes qu'il est raisonnable de s'attendre vu les limites opérationnelles actuelles... Toute amélioration importante de l'actualité devrait découler de mesures prises au niveau des répondants. »

**Accessibilité.** « Les pratiques utilisées pour diffuser les données de la DUC et assurer leur accessibilité sont conformes aux pratiques de Statistique Canada en général, ainsi qu'aux exigences et aux points de vue des principaux clients. »

**Intelligibilité.** « Dans tous les cas (y compris l'information diffusée dans "Le Quotidien"), l'information sur les concepts et les définitions est communiquée. Celle-ci répond amplement aux exigences et à l'intention de la Politique visant à informer les utilisateurs sur la qualité des données et la méthodologie... »

*En ce qui concerne l'information sur la qualité des données (qui est différente de l'information sur les concepts et les définitions, l'équipe d'examen recommande trois améliorations : 1) « Il serait utile de faire une évaluation de l'incidence des limites de la couverture de la DUC2 (par exemple, en examinant les différences entre les données agrégées produites sur la population de la DUC1 et celle de la DUC2). 2) Il serait également utile que tous les produits contiennent des renvois au rapport "Statistique de la criminalité au Canada" pour que les intéressés puissent trouver des détails sur la méthodologie et la qualité des données... 3) Il faudrait fournir les taux de réponse et une évaluation de l'effet de l'imputation par variable importante ». Étant donné la nature de cette enquête, nous sommes d'accord avec ces recommandations et pensons qu'elles sont importantes.*

**Cohérence.** « Les tentatives visant à fournir un tableau général des incidents de nature criminelle, de leurs victimes et des auteurs des crimes sont claires et convaincantes – intégration des données agrégées des enquêtes du programme des services de police, intégration des données d'un éventail de sources statistiques (y compris certaines données internationales) et développement de l'ensemble des programmes statistiques. »