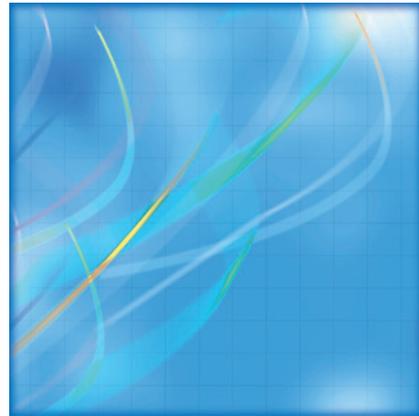




N° 12-586-XIF au catalogue

Le cadre d'assurance de la qualité de Statistique Canada

2002



Statistique
Canada

Statistics
Canada

Canada

Comment obtenir d'autres renseignements

Toute demande de renseignements au sujet du présent produit ou au sujet de statistiques ou de services connexes doit être adressée à : 'Contactez-nous', Statistique Canada, Ottawa, Ontario, K1A 0T6 (téléphone : 1 800 263-1136).

Pour obtenir des renseignements sur l'ensemble des données de Statistique Canada qui sont disponibles, veuillez composer l'un des numéros sans frais suivants. Vous pouvez également communiquer avec nous par courriel ou visiter notre site Web.

Service national de renseignements	1 800 263-1136
Service national d'appareils de télécommunications pour les malentendants	1 800 363-7629
Renseignements concernant le Programme des bibliothèques de dépôt	1 800 700-1033
Télécopieur pour le Programme des bibliothèques de dépôt	1 800 889-9734
Renseignements par courriel	infostats@statcan.ca
Site Web	www.statcan.ca

Renseignements sur les commandes et les abonnements

Le produit n° 12-586-XIF au catalogue est gratuit sur Internet. Les utilisateurs sont priés de se rendre à http://www.statcan.ca/cgi-bin/downpub/freepub_f.cgi

Normes de service à la clientèle

Statistique Canada s'engage à fournir à ses clients des services rapides, fiables et courtois, et ce, dans la langue officielle de leur choix. À cet égard, notre organisme s'est doté de normes de service à la clientèle qui doivent être observées par les employés lorsqu'ils offrent des services à la clientèle. Pour obtenir une copie de ces normes de service, veuillez communiquer avec Statistique Canada au numéro sans frais 1 800 263-1136.



Statistique Canada

Le cadre d'assurance de la qualité de Statistique Canada

2002

Publication autorisée par le ministre responsable de Statistique Canada

© Ministère de l'Industrie, 2002

Tous droits réservés. Il est interdit de reproduire ou de transmettre le contenu de la présente publication, sous quelque forme ou par quelque moyen que ce soit, enregistrement sur support magnétique, reproduction électronique, mécanique, photographique, ou autre, ou de l'emmagasiner dans un système de recouvrement, sans l'autorisation écrite préalable des Services de concession des droits de licence, Division du marketing, Statistique Canada, Ottawa, Ontario, Canada K1A 0T6.

Septembre 2002

N° 12-586-XIF au catalogue

Périodicité : Occasionnel

ISBN 0-662-87652-0

Ottawa

This publication is available in English upon request (Catalogue no. 12-586-XIE)

Note de reconnaissance

Le succès du système statistique du Canada repose sur un partenariat bien établi entre Statistique Canada et la population, les entreprises, les administrations canadiennes et les autres organismes. Sans cette collaboration et cette bonne volonté, il serait impossible de produire des statistiques précises et actuelles.

Le cadre d'assurance de la qualité de Statistique Canada

2002

Préface

Élaboré la première fois en 1997, le cadre d'assurance de la qualité décrit les mesures que Statistique Canada a adoptées pour gérer la qualité des données qu'il produit. Une vérification imminente du processus de gestion de la qualité des données de Statistique Canada par le Bureau du vérificateur général (BVG) a été à l'origine de l'établissement de ce cadre. La vérification a effectivement été réalisée et publiée par le BVG en avril 1999. Le rapport ultérieur sur la mise en œuvre des recommandations de cette vérification par Statistique Canada a été publié par le BVG en décembre 2001.

La présente version du cadre d'assurance de la qualité est une mise à jour de la version de 1997. On y conserve la définition de la qualité des données et de ses six dimensions, adoptée en 1997. On y établit toutefois des liens plus étroits entre les différentes mesures utilisées pour assurer la gestion de la qualité et chaque dimension. Les auteurs y ont également intégré des références à jour aux politiques, aux méthodes et aux lignes directrices qui ont été modifiées depuis 1997.

Les six dimensions de la qualité des données décrites dans le cadre d'assurance de la qualité constituent la base des rapports sur la qualité des données qu'ont adoptée les responsables des programmes dans leurs examens biennaux et quadriennaux. Le cadre a aussi été retenu par le Bureau dans son Rapport sur le rendement présenté au Parlement.

Il s'agit d'un document descriptif conçu à des fins de consultation et de formation. Il n'impose aucune nouvelle politique ou pratique aux responsables des programmes, mais il replace les politiques ou pratiques existantes dans un cadre commun de gestion de la qualité. Les différentes mesures décrites ici ne s'appliqueront pas nécessairement uniformément à tous les programmes. À l'exception des exigences énoncées dans les politiques, il incombe aux gestionnaires de déterminer quelles mesures s'appliquent à leurs programmes. De plus, le cadre d'assurance de la qualité devra évoluer au même rythme que la méthodologie, la technologie et les programmes du Bureau.

Les questions concernant le cadre d'assurance de la qualité doivent être adressées via 'Contactez-nous' sur notre site Web, – notre ligne de renseignements généraux sans frais d'interurbain (1 800 263-1136), notre ligne ATS nationale –téléscripteur (1 800 363-7629) ou notre - Numéro de télécopieur sans frais d'interurbain (1 877 287-4369).

Table des matières

1. Introduction	1
2. Définition de la qualité de l'information.....	2
3. Cadre de gestion	4
4. Gestion de la pertinence	5
4.1 Mécanismes de rétroaction des clients et des intervenants.....	6
4.2 Examen des programmes.....	7
4.3 Analyse des données.....	7
4.4 Processus de planification	9
5. Gestion de l'exactitude.....	10
5.1 Conception des programmes.....	11
5.2 Mise en œuvre	13
5.3 Évaluation de l'exactitude	14
5.4 Examen indépendant.....	16
6. Gestion de l'actualité.....	17
7. Gestion de l'accessibilité.....	18
7.1 Définition et conception des produits	19
7.2 Diffusion	20
7.3 Besoins des analystes.....	21
7.4 Trouver ce que l'on cherche	21
8. Gestion de l'intelligibilité.....	22
9. Gestion de la cohérence.....	24
10. Facteurs environnementaux	26
10.1 Partenariats avec les fournisseurs	26
10.2 Recrutement et formation	27
10.3 Analyse des données et recherche et développement	27
11. Conclusion	28
Bibliographie.....	30

Le cadre d'assurance de la qualité de Statistique Canada

1. Introduction

Statistique Canada produit de l'information. Sa survie repose sur la production de données fiables. Si les données deviennent douteuses, la crédibilité du Bureau est remise en cause, et sa réputation en tant que source objective et indépendante d'information digne de foi est ébranlée. La gestion de la qualité doit donc constituer un élément central du processus de gestion global du Bureau. Le présent cadre d'assurance de la qualité expose les mesures que Statistique Canada prend pour gérer la qualité.

La qualité des données n'est que l'un des nombreux éléments nécessaires à l'efficacité de Statistique Canada. L'objectivité et l'impartialité, le respect de la vie privée et la confidentialité, une saine gestion financière ainsi que le perfectionnement et la formation du personnel revêtent une importance comparable. Le présent document porte toutefois sur la qualité de l'information et n'aborde les autres éléments que dans la mesure où ils influent sur la qualité des données.

Statistique Canada définit la qualité de l'information en fonction de l'adaptation des données à leur utilisation. Il s'agit d'un concept multidimensionnel englobant la pertinence des données en regard des besoins de l'utilisateur, ainsi que des caractéristiques influant sur la façon dont les données peuvent être utilisées, comme l'exactitude, l'actualité, l'accessibilité, l'intelligibilité et la cohérence.

La plupart des activités et des fonctions du Bureau ont une incidence sur la qualité de l'information qu'il produit. La gestion de la qualité fait donc partie intégrante de la gestion de chaque programme et constitue un élément important de la gestion intégrée. Il ne s'agit pas d'une fonction de gestion distincte, mais bel et bien d'un aspect de la gestion devant être intégré à tous les programmes tout comme le sont, par exemple, la gestion financière, la gestion des ressources humaines, la gestion des relations avec les répondants ou la gestion des banques de données.

Statistique Canada a le mandat de répondre aux besoins en information de tous les secteurs de la société canadienne, y compris des administrations publiques de tous les niveaux. Outre qu'il s'acquitte des obligations que lui confère la loi, le Bureau s'applique à produire et à diffuser des renseignements fiables et objectifs qui répondent à des besoins essentiels, et qui vont même jusqu'à les devancer, des renseignements qui jettent de la lumière sur de grandes questions d'intérêt public et sur les causes de phénomènes sociaux, économiques et environnementaux. Il cherche à produire des données factuelles qui aideront les administrations publiques, les entreprises, les établissements et les particuliers à prendre de meilleures décisions et à promouvoir ainsi le bien-être économique et social du pays.

Une importante caractéristique de la gestion de la qualité est l'équilibre entre les objectifs à atteindre à cet égard, d'une part, et les contraintes imposées par les ressources financières et humaines, la bonne volonté des répondants de fournir l'information et les demandes conflictuelles relatives à de plus grandes quantités de données, d'autre part. La gestion de la qualité n'est pas synonyme d'optimisation à tout prix. Il s'agit plutôt d'atteindre un juste équilibre entre la quantité d'information produite par le programme et la qualité de celle-ci, compte tenu des ressources disponibles. Dans chacun des programmes, le défi consiste à faire les bons compromis entre les besoins changeants des clients, les coûts, le fardeau du répondant et les diverses dimensions de la qualité.

La réussite du processus de gestion de la qualité exige que les employés et les gestionnaires de tous les niveaux de Statistique Canada se montrent soucieux et fiers de la qualité des données du Bureau. Il n'est pas possible de parvenir à un niveau acceptable de qualité en comptant uniquement sur des décrets administratifs. La qualité passe par la compréhension des besoins des clients jumelée à l'application éclairée de connaissances et de compétences des employés à plusieurs niveaux. Les politiques et les programmes visant la disponibilité d'un effectif toujours motivé et compétent sont des éléments essentiels de la fonction de gestion de la qualité du Bureau.

Statistique Canada s'applique à intégrer la gestion de la qualité à tous ses programmes et produits. La qualité des statistiques officielles du Bureau s'appuie sur l'emploi de méthodes scientifiques éprouvées et adaptées progressivement à l'évolution des besoins des clients, à la situation budgétaire, à l'évolution des phénomènes mesurés et à la capacité des répondants de fournir des données de base.

Les deux prochaines sections exposent dans le détail la notion de qualité de l'information et les six dimensions qu'elle comporte ainsi que le cadre de gestion de cette qualité. Les six sections suivantes décrivent le processus mis en place pour gérer chacune des six dimensions. Enfin, la section 10 regroupe certains éléments des différents processus décrits et présente des processus intégrés supplémentaires qui complètent la gestion de la qualité.

2. Définition de la qualité de l'information

Statistique Canada définit la qualité de l'information de ses produits statistiques en fonction de l'*adaptation des données à leur utilisation* par les clients. Pour opérationnaliser cette définition, le Bureau a cerné six dimensions de la qualité de l'information lesquelles sont présentées au tableau 1.

Tableau 1

Les six dimensions de la qualité de l'information

<i>Pertinence</i>	Par <i>pertinence</i> des données statistiques, on entend la mesure dans laquelle les besoins réels des clients sont satisfaits. Pour être qualifiées de pertinentes, les données doivent éclairer les utilisateurs sur les questions les plus importantes à leurs yeux. L'évaluation de la pertinence est subjective, car celle-ci dépend des divers besoins des utilisateurs. Le défi du Bureau est de jauger les besoins conflictuels des utilisateurs actuels et potentiels afin de concevoir un programme qui réponde le mieux aux principaux besoins compte tenu des contraintes en matière de ressources.
<i>Exactitude</i>	Par <i>exactitude</i> des données statistiques, on entend la mesure dans laquelle l'information décrit bien le phénomène qu'elle doit mesurer. Elle est habituellement exprimée en terme d'erreur dans les estimations statistiques et est traditionnellement décomposée en biais (erreur systématique) et variance (erreur aléatoire). On peut aussi la définir par rapport aux sources principales d'erreurs susceptibles de mener à des données imprécises (par exemple, couverture, échantillonnage, non-réponse, réponse).
<i>Actualité</i>	L' <i>actualité</i> des données statistiques correspond au délai entre le point de référence (ou la fin de la période de référence) auquel se rapporte l'information et la date à laquelle les données sont disponibles. Il doit souvent y avoir compromis entre l' <i>actualité</i> et l' <i>exactitude</i> de l'information. L' <i>actualité</i> influera sur la <i>pertinence</i> .
<i>Accessibilité</i>	Par <i>accessibilité</i> des données statistiques, on entend la facilité avec laquelle on peut se les procurer du Bureau. Il s'agit notamment de la facilité avec laquelle on peut constater que l'information existe de même que le caractère approprié de la présentation de l'information ou du média au moyen duquel on peut avoir accès aux données. Pour certains utilisateurs, le coût peut également être un aspect de l' <i>accessibilité</i> .
<i>Intelligibilité</i>	Par <i>intelligibilité</i> des données statistiques, on entend la disponibilité de renseignements supplémentaires et de métadonnées nécessaires à l'interprétation et à l'utilisation appropriée de ces données. Il s'agit en général de renseignements sur les variables, les classifications et les concepts sous-jacents utilisés, sur les méthodes de collecte et de traitement des données et sur les indicateurs de l'exactitude des données statistiques.
<i>Cohérence</i>	Par <i>cohérence</i> des données statistiques, on entend la mesure dans laquelle celles-ci peuvent être jumelées à d'autres renseignements statistiques dans un vaste cadre analytique au fil du temps. L'utilisation de concepts, de classifications et de populations cibles types favorise la cohérence, tout comme l'utilisation de méthodes d'enquêtes communes. Par <i>cohérence</i> , on n'entend pas nécessairement la concordance numérique parfaite.

Ces dimensions de la qualité se chevauchent et sont liées les unes aux autres. Il n'existe pas de modèle qui permettrait de réunir toutes les caractéristiques de la qualité en un seul indicateur. Chaque dimension doit être adéquatement prise en compte pour que les données soient adaptées à leur utilisation. Si ce n'est pas le cas, l'utilité de l'information s'en trouvera diminuée ou sévèrement compromise.

Pour obtenir un niveau acceptable de qualité, il faut tenir compte des diverses dimensions de la qualité, les gérer et les équilibrer dans le temps, en portant attention aux objectifs des programmes, aux principales utilisations des données, aux coûts, au fardeau du répondant et à d'autres facteurs qui peuvent influencer sur la qualité des données ou sur les attentes des utilisateurs. Les mesures visant à modifier une dimension peuvent avoir des effets souvent imprévisibles sur les autres. Les décisions et les mesures qui permettent d'atteindre l'équilibre entre les dimensions de la qualité et les autres facteurs s'appuient sur la connaissance, l'expérience, les examens, la rétroaction, la consultation et, forcément, sur le jugement.

3. Cadre de gestion

À Statistique Canada, la gestion de la qualité est assurée dans le contexte d'un cadre de gestion matricielle, c'est-à-dire que la gestion des projets relève d'une organisation fonctionnelle. À cet égard, le Bureau est divisé en sept secteurs, dont quatre sont principalement responsables des programmes statistiques de production et d'analyse des données dans différents domaines spécialisés. Les trois autres secteurs sont avant tout chargés de la prestation d'une infrastructure et de services aux programmes statistiques. Généralement, un programme statistique est géré par une division spécialisée, mais ses responsables font un usage intensif des ressources des secteurs de service, notamment en ce qui concerne les activités de collecte et de traitement des données, le soutien informatique, la méthodologie statistique ainsi que la commercialisation et la diffusion.

La conception ou le remaniement d'un programme statistique s'inscrit normalement dans le cadre d'une structure de gestion de projet, à laquelle participent le programme responsable et les groupes de service concernés. C'est l'équipe de projet ainsi constituée qui prend les nombreuses décisions et fait les compromis nécessaires pour atteindre un juste équilibre entre la qualité, d'une part, et le coût et le fardeau de réponse, d'autre part. Il incombe aux organisations fonctionnelles (divisions) de s'assurer que les équipes de projet sont composées de personnes possédant la crédibilité et les compétences requises pour représenter leur secteur fonctionnel tout en prenant en considération les besoins conflictuels afin de dégager un consensus. Les projets sont habituellement orientés par un comité directeur formé de cadres supérieurs issus de chacun des principaux secteurs participants. Ce comité fournit une orientation d'ensemble ainsi que les grands paramètres relatifs au budget et à la conception. Il veille aussi à ce que les ressources appropriées soient mises à la disposition des responsables du projet et s'emploie à résoudre les problèmes qui ne peuvent pas être réglés de façon satisfaisante par les membres de l'équipe de projet.

Le recours à une démarche interdisciplinaire de gestion par équipe de projet et l'apport de l'organisation fonctionnelle contribuent pour beaucoup à faire en sorte que la question de la qualité bénéficie de l'attention voulue pendant les phases de la conception, de la mise en œuvre et de l'évaluation. Le personnel spécialisé met à contribution sa connaissance du contenu, des besoins des clients et de la pertinence des données. Pour leur part, les méthodologistes tirent parti de leurs connaissances en regard de l'équilibre à atteindre entre les méthodes statistiques et la qualité des données, particulièrement en ce qui concerne l'exactitude, l'actualité et le coût. Les experts des opérations ont quant à eux l'expérience voulue des méthodes opérationnelles et tiennent compte des questions d'ordre pratique, de l'efficacité, du personnel sur le terrain et des répondants. Enfin, les spécialistes des systèmes connaissent bien les normes technologiques et les outils à utiliser pour concevoir les projets. Ensemble, ils trouvent le juste équilibre pour élaborer et concevoir des projets. Le fait qu'ils appartiennent à une structure fonctionnelle spécialisée, à laquelle ils peuvent avoir recours au besoin pour obtenir diverses ressources plus spécialisées et des ressources de gestion, leur permet de résoudre les problèmes techniques et les différends qui peuvent survenir au cours de la réalisation d'un projet.

4. Gestion de la pertinence

L'élément *pertinence* comprend les mécanismes qui permettent de déterminer la nature de l'information produite par le Bureau et le niveau des ressources qui doivent être affectées à chaque programme. Il consiste essentiellement à traduire les besoins des utilisateurs en autorisations de programmes et en décisions budgétaires à l'intérieur du Bureau. Les mécanismes qui servent à assurer la pertinence de l'information permettent aussi d'assurer un contrôle de base des autres aspects de la qualité et d'évaluer ainsi les besoins des utilisateurs par rapport à ces dimensions.

Pour remplir son mandat, le Bureau doit absolument faire en sorte que ses programmes et ses produits répondent correctement et continuellement aux plus importants besoins en données du pays. Comme ces besoins évoluent, il est essentiel d'examiner continuellement les programmes à la lumière des besoins des clients et d'y apporter les modifications voulues.

Ces modifications sont assorties de contraintes. On a estimé que plus de 90 % des ressources budgétaires du Bureau sont affectées à des programmes permanents qui, à un moment ou un autre, ne sont pas discrétionnaires. Ces programmes répondent aux besoins en données d'une vaste clientèle à laquelle sont fournis des renseignements de base sur la société et l'économie du Canada. Ils satisfont aussi aux exigences législatives et réglementaires de plus d'une vingtaine de lois du Parlement. Pour répondre aux nouveaux besoins en données, le Bureau doit donc soit réaliser des économies dans ces programmes non discrétionnaires sans en compromettre les produits, soit réaffecter des ressources des programmes discrétionnaires, soit convaincre des clients (et plus particulièrement des clients de l'administration fédérale) de financer des suppléments valables à la base de données nationale.

L'interdépendance des programmes constitue une seconde contrainte. Dans bien des cas, les programmes s'alimentent mutuellement en données (par exemple, les chiffres sur les ventes au détail servent à calculer le produit intérieur brut, et les statistiques de l'état civil sont utilisées dans les estimations démographiques), et l'effet des modifications d'un programme sur les autres programmes doit être pris en considération.

Tout en tenant compte de ces contraintes, le Bureau a institué des mécanismes qui servent à contrôler la pertinence des programmes actuels, qui permettent d'identifier les nouvelles lacunes dans les données que les programmes actuels ne permettent pas de combler et qui mènent à des décisions touchant des modifications des programmes ou de nouvelles mesures de financement visant à donner une plus grande pertinence au programme général du Bureau. Ces mécanismes peuvent être rangés en trois grands groupes : les **mécanismes de rétroaction des clients et des intervenants**, l'**examen des programmes** et l'**analyse des données**. Un quatrième processus, l'établissement des priorités et la planification, utilise l'information produite par les trois premiers processus pour faciliter la prise de décisions concernant les programmes et le budget.

4.1 Mécanismes de rétroaction des clients et des intervenants

Les mécanismes de rétroaction permettent de demeurer au courant des domaines d'intérêt de chacun des principaux clients et des groupes d'intervenants et de prévoir les besoins en données qui vont en découler. Ils permettent aussi de voir dans quelle mesure les clients sont satisfaits de nos produits et de nous renseigner sur les nouveaux marchés de l'information. Les principaux mécanismes sont les suivants :

- le Conseil national de la statistique – donne des conseils généraux sur les politiques et les priorités des programmes statistiques;
- quinze comités consultatifs composés de professionnels des principaux secteurs spécialisés – passent régulièrement en revue les programmes statistiques et en planifient les modifications;
- d'importantes ententes bilatérales avec des organismes gouvernementaux et des ministères fédéraux clés (par exemple, Développement des ressources humaines Canada, Banque du Canada, Santé Canada, Agence des douanes et du revenu du Canada, Agriculture Canada, Transports Canada) – pour se tenir au courant des nouvelles questions chez nos principaux utilisateurs et fournisseurs de l'administration fédérale;
- la participation du statisticien en chef aux discussions des sous-ministres sur les politiques et les programmes – pour que la direction du Bureau demeure au courant des questions actuelles et nouvelles dans l'administration fédérale;
- la participation des cadres supérieurs du Bureau au Projet de recherche sur les politiques de l'administration fédérale;
- le Conseil consultatif fédéral-provincial de la politique statistique et ses comités secondaires – fournissent un moyen de communication avec les administrations provinciales concernant leurs besoins en statistiques;
- les ententes spéciales en matière de communication et de consultation avec des représentants fédéraux et provinciaux dans des secteurs de compétence qui relèvent avant tout des provinces (santé, justice et éducation);
- la communication périodique avec des associations de gens d'affaires et des syndicats – pour comprendre leurs besoins en information et faire connaître les préférences dans le secteur des entreprises;
- des consultations ponctuelles avec des groupes d'intérêt sur des programmes particulier (par exemple, le contenu du recensement) – pour obtenir leurs points de vue sur la conception de ces programmes;
- une communication bilatérale avec des bureaux de la statistique de l'étranger et une liaison multilatérale par le truchement d'organisations internationales (par exemple, Organisation de coopération et de développement économique (OCDE), Conférence des statisticiens européens, Institut international de statistique) – pour connaître les nouveaux besoins en information ailleurs dans le monde;
- la rétroaction des utilisateurs par l'intermédiaire des Services consultatifs – pour connaître les points forts et les points faibles de nos produits existants ainsi que les lacunes de notre gamme de produits;

- des études de marchés ainsi que le suivi des ventes et des demandes – pour connaître l'utilisation actuelle des produits et la demande relative de nouveaux produits;
- des discussions bilatérales et multilatérales avec des clients potentiels – pour identifier des projets à coûts recouvrables

Ensemble, ces mécanismes nous renseignent sur le degré de satisfaction à l'égard des produits actuels, sur les lacunes dans notre gamme de produits et sur les besoins en données susceptibles de voir le jour.

4.2 Examen des programmes

Outre le flux régulier d'information qui provient des mécanismes de liaison, les programmes sont périodiquement passés en revue pour déterminer s'ils répondent aux besoins des utilisateurs. Tous les deux ans, les responsables de chaque programme sont tenus d'établir un rapport sur son rendement et ses orientations futures et sur les propositions de changement. Ces rapports respectent la structure du présent cadre de gestion de la qualité.

Tous les quatre ans, les responsables de chaque programme doivent aussi compléter leur rapport biennal en effectuant un examen plus stratégique de la pertinence et de l'orientation du programme, qui intègre les résultats de la consultation des clients et des intervenants. Ces rapports quadriennaux consolident et analysent les observations recueillies auprès des clients et présentent parfois des propositions visant à redresser les points faibles des programmes qui ont été identifiés.

Ces rapports biennaux et quadriennaux sont examinés par la haute direction, et des observations écrites sont transmises aux responsables des programmes. Les rapports quadriennaux sont soumis à l'étude du Comité de planification intégrée du Bureau, et les propositions formulées, le cas échéant, sont examinées dans le contexte du processus de planification du Bureau (voir la partie 4.4 ci-dessous).

En plus de ces examens périodiques, des vérifications ou des examens ponctuels peuvent être menés concernant des sujets ou des programmes précis pour donner suite aux observations d'utilisateurs clés, aux problèmes particuliers, aux propositions de changement ou aux changements survenus soudainement dans le milieu externe.

4.3 Analyse des données

L'analyse des données sert à plusieurs fins dans le processus de gestion de la qualité; elle joue notamment un rôle important en regard de la pertinence. Même si les objectifs principaux de l'analyse des données sont de rehausser la compréhension des produits et

de découvrir de l'information additionnelle sur les produits existants, elle constitue une précieuse source de renseignements sur l'adéquation et l'intégrité de nos propres données. En mettant au jour les questions auxquelles les données ne peuvent répondre, elle nous permet de repérer les lacunes et les points faibles de nos banques de données.

L'élaboration de certaines enquêtes longitudinales, plusieurs couplages d'enregistrements, la création d'une base de métadonnées, un processus de calage aux marges harmonisé ainsi que l'attention apportée à l'intégration des données et à la normalisation des concepts comptent parmi les initiatives attribuables, du moins en partie, aux obstacles rencontrés au cours de l'analyse.

Les mécanismes d'examen par des pairs de travaux analytiques destinés notamment aux publications de prestige du Bureau – *L'emploi et le revenu en perspective*, *Tendances sociales canadiennes* et *L'Observateur économique canadien* – permettent un regard critique et spécialisé et constituent une autre source de rétroaction sur nos programmes.

Les cadres analytiques comme le Système de comptabilité nationale, utilisés pour intégrer et réconcilier des données provenant de différentes sources, représentent d'importants outils pour repérer les lacunes et les points faibles de nos données. On poursuit la mise au point d'autres cadres analytiques qui pourraient permettre des activités d'intégration et de réconciliation similaires pour d'autres domaines spécialisés.

Les questions précises liées à la pertinence et relevées dans l'analyse des données peuvent mener à des changements de contenu des programmes existants. Il est également possible que l'analyse des données permettent d'obtenir des résultats relatifs à d'autres dimensions de la qualité (particulièrement l'exactitude et la cohérence - voir la partie 10.3).

Plusieurs mécanismes encouragent et appuient un programme actif d'analyse des données:

- les programmes analytiques centralisés de la Direction des études analytiques;
- les analyses décentralisées des divisions spécialisées;
- les programmes de bourses de doctorat et de recherche postdoctorale pour les analystes de l'extérieur;
- les travaux analytiques conjoints menés avec des auteurs de l'extérieur, souvent des universitaires;
- les comités d'examen et de réconciliation de données spécialisées (par exemple, le forum économique du Système de comptabilité nationale et ses enquêtes d'entrées);
- les centres de données de recherche, où les chercheurs universitaires produisent des rapports pour Statistique Canada;
- les contrats avec des analystes de l'extérieur pour produire des rapports analytiques pour Statistique Canada.

4.4 Processus de planification

Le processus de planification à long terme (PLT) de Statistique Canada fournit un cadre qui permet de définir les changements devant être apportés au programme du Bureau d'une année à l'autre. Le processus fait intervenir tous les gestionnaires du Bureau, et il s'appuie en grande partie sur les renseignements concernant les besoins des utilisateurs ainsi que les faiblesses des programmes et les lacunes des données que les gestionnaires de tous les niveaux ont recueillis grâce aux mécanismes décrits ci-dessus ou par d'autres moyens. Le processus est décrit en détail dans d'autres documents (Statistique Canada, 1998b). Les aspects du processus qui sont particulièrement important par rapport à la gestion de la *pertinence* sont les suivants :

- une conférence annuelle de planification stratégique permettant de définir les grandes priorités du Bureau dont il devra être question dans le processus de PLT à venir;
- l'obligation pour les gestionnaires des programmes de répertorier les activités de moindre priorité qui pourraient être réduites ou annulées et de proposer des mesures efficaces;
- une invitation lancée aux gestionnaires des programmes pour qu'ils présentent de nouvelles initiatives susceptibles de répondre aux besoins des utilisateurs, particulièrement dans des domaines que le Bureau juge prioritaires;
- un examen et une sélection des propositions par des groupes de travail des programmes, présidés par les statisticiens en chef adjoints;
- un examen indépendant des propositions portant sur les principaux systèmes pour s'assurer qu'ils respectent les principes appropriés de conception et de gestion de projet;
- une réunion de la haute direction – directeurs généraux et postes supérieurs – au cours de laquelle sont examinées et critiquées les propositions soumises par les groupes de travail;
- des décisions du Comité de la planification intégrée sur toutes les propositions, compte tenu de leur pertinence par rapport aux priorités du Bureau, des résultats des examens antérieurs et des fonds disponibles.

Les gestionnaires des programmes présentent également des demandes de financement pour des améliorations concernant d'autres aspects de la qualité. Ces améliorations s'accompagnent habituellement de gains d'efficacité. Il y a en effet un rapport net entre l'efficacité et la *pertinence* du programme général du Bureau, puisqu'une plus grande efficacité peut permettre d'élargir la portée de ce programme. Toute amélioration notable d'efficacité peut bien entendu nécessiter un remaniement du programme par l'entremise du processus de planification.

Compte tenu de la mince marge de manœuvre budgétaire dont dispose le Bureau, le processus annuel de PLT ne peut pas couvrir le financement de tous les projets importants de collecte de données ni de toutes les propositions relatives aux programmes. Les fonds

sont généralement affectés à des remaniements non discrétionnaires, à des études de faisabilité, au lancement de projets d'évaluation de nouvelles formes de production de données et à des améliorations de l'efficacité. Dans certains cas, un financement partiel peut être consenti si un client important (généralement un ministère fédéral) apporte aussi sa contribution. Quand d'importantes initiatives de programmes dépassent manifestement les moyens financiers du Bureau, des mesures de financement de l'extérieur sont envisagées. Pour réussir, les entreprises de cette nature doivent bénéficier d'un appui vigoureux, voire d'un financement, d'utilisateurs influents. Dans ce cas, la réussite tient pour beaucoup à une question de pertinence.

En résumé, le Bureau fait appel à une foule de moyens pour se tenir au courant des besoins en données de ses clients, pour recueillir l'opinion des utilisateurs sur ses produits et services, pour obtenir des avis spécialisés sur des problèmes et des priorités ainsi que pour repérer les faiblesses et les lacunes de ses données. Ces renseignements permettent à la direction de porter des jugements sur la révision du programme du Bureau. Outre la question des besoins des utilisateurs et des coûts, il faut tenir compte du fardeau des répondants, des réactions du public ainsi que de la capacité et de l'expertise du Bureau. Des jugements doivent être portés en fonction des priorités de la politique courante au sujet des programmes statistiques qui ont le plus besoin d'être réaménagés ou auxquels il faudrait affecter de nouveaux fonds.

Bien que les décisions relatives au financement des programmes constituent d'importants facteurs de la pertinence, de nombreuses décisions ultérieures, prises pendant la conception des programmes, influent également sur l'éventuelle pertinence des produits d'information. Ainsi, la conception des questionnaires, les compromis entre l'exactitude et l'actualité des données ainsi que la conception des produits statistiques ont tous une influence sur la pertinence. Ces considérations sont abordées plus loin.

5. Gestion de l'exactitude

Les processus dont il a été question pour la pertinence déterminent les programmes qui seront exécutés, leurs objectifs généraux et les paramètres en matière de ressources dont ils disposeront pour opérer. Dans le cadre de ces « paramètres », il faudra tout particulièrement s'assurer de l'exactitude des données au cours des trois principales étapes de l'enquête : la conception, la mise en œuvre et l'évaluation. Ces trois étapes s'inscrivent généralement dans un contexte de gestion de projet, exposé à la section 3, lequel revêt une importance capitale pour bien équilibrer les considérations conflictuelles inhérentes à l'élaboration d'un programme statistique.

5.1 Conception des programmes

La collecte, le traitement et la compilation des données nécessitent l'application de méthodes et de modèles statistiques et analytiques éprouvés ainsi que l'emploi de plans, d'instruments, de méthodes et de procédures opérationnelles, de systèmes et d'algorithmes efficaces. Le niveau d'exactitude obtenu – ainsi que le degré d'*actualité* et de *cohérence* – dépendra des méthodes utilisées et des mesures d'assurance de la qualité prévues pour mettre en évidence et contrôler les erreurs éventuelles à chacun des stades du programme. Bien que les gestionnaires des programmes disposent d'une grande latitude dans l'application des pratiques et des méthodes, des normes et des lignes directrices existent pour certaines fonctions. Huit aspects principaux de la conception qui doivent être pris en considération dans chaque programme pour s'assurer que les questions relatives à l'exactitude reçoivent toute l'attention qu'elles méritent.

1. Considérer explicitement tous les compromis entre l'exactitude, les coûts, l'actualité de l'information et le fardeau du répondant durant la phase de conception. Le champ d'application et le niveau de détail de ces considérations dépendront de l'envergure du programme et du nombre d'options en fonction des paramètres du programme. Il faut toutefois montrer que les compromis ont suffisamment été pris en compte.
2. Considérer explicitement d'autres sources de données, y compris les données d'enquête existantes ou les dossiers administratifs, afin de réduire au minimum la collecte de nouvelles données. On vise ici à réduire le fardeau du répondant et à éviter les collectes inutiles.
3. Justifier adéquatement chacune des questions posées. Mettre à l'essai les questions et les questionnaires dans chaque mode de collecte de façon appropriée tout en s'assurant que l'ensemble des questions posées est suffisant pour répondre aux objectifs descriptifs et analytiques de l'enquête.
4. Évaluer la couverture de la population cible par les bases de sondage proposées.
5. Pour les compromis généraux, considérer les options en matière d'échantillonnage et d'estimation de même que leur incidence sur l'exactitude, l'actualité, les coûts, le fardeau de réponse et les comparaisons de données au fil du temps et d'un programme à l'autre.
6. Appliquer des mesures appropriées visant à encourager la réponse exacte, à suivre de près les cas de non-réponse et à composer avec les données manquantes.

7. Bien étudier la nécessité du contrôle de la qualité et d'autres processus d'assurance de la qualité à toutes les phases de la collecte et du traitement des données.
8. Procéder à des contrôles de la cohérence interne et externe des données et appliquer les mesures de correction ou d'ajustement correspondantes.

La preuve que l'on s'est penché sérieusement sur ces huit aspects, même s'ils n'englobent pas toutes les dimensions de la conception d'enquête et que le fait de les considérer ne permet pas forcément de prendre la meilleure décision, suggère fortement que la conception d'enquête est éprouvée. En fin de compte, la robustesse de la méthodologie d'enquête reposera sur le jugement des membres de l'équipe de conception.

Il incombe aux responsables du programme de déterminer le degré acceptable d'exactitude et de le justifier en tenant compte de leur connaissance des besoins des utilisateurs ainsi que des circonstances, des contraintes, des possibilités et des objectifs avec lesquels ils ont à travailler. La politique provisoire du Bureau sur les critères de qualité des données (Statistique Canada, 1994) fournit des indications sur la définition des niveaux d'exactitude acceptables et sur leur incidence sur la diffusion des données.

Quelles que soient les méthodes retenues, elles doivent entrer dans le domaine des pratiques statistiques généralement reconnues et défendables, compte tenu des circonstances. L'emploi de nouvelles technologies et le recours à l'innovation pour améliorer la qualité et l'efficacité sont encouragés, mais ces technologies et innovations doivent au préalable avoir fait l'objet d'essais appropriés afin de minimiser les risques. Les questionnaires, en particulier, doivent faire l'objet d'essais par lesquels on s'assure que les répondants pourront et voudront fournir des données de qualité acceptable (politique 2.8). Il doit être possible de contrôler la qualité, de réagir efficacement aux problèmes imprévus et de vérifier ou de justifier la crédibilité des résultats et d'en comprendre les limites.

Les lignes directrices du Bureau concernant la qualité (Statistique Canada, 1998a) décrivent les pratiques, les méthodes et les questions précises devant être prises en considération dans la conception des programmes et signalent l'existence de normes ou de lignes directrices officielles, le cas échéant.

Pour s'assurer que la conception des programmes statistiques remplit bien les objectifs fixés, le Bureau a institué une série de moyens afin d'orienter et d'informer les personnes concernées. Leur efficacité tient davantage à leur incidence globale qu'à l'effet de l'un ou l'autre en particulier :

- le recours à du personnel spécialisé dans le sujet d'étude de l'enquête, la méthodologie, les opérations et les systèmes, pour participer à la conception du programme;

- le recours à des lignes directrices en matière de qualité pour dresser la liste des questions à prendre en considération et orienter les décisions relatives à la conception;
- la centralisation du personnel opérationnel au bureau central et un réseau régional d'employés sur le terrain pour s'occuper des activités de collecte et de traitement des données;
- une politique sur l'utilisation des logiciels identifiant les logiciels recommandés et supportés pour les principales fonctions;
- des ressources spécialisées et des centres de soutien pour certaines fonctions (par exemple, conception et essai des questionnaires, désaisonnalisation, analyse des données);
- les bases de sondage standards pour les principales populations (par exemple, le Registre des entreprises, l'échantillon aréolaire de l'Enquête sur la population active et le Registre des adresses);
- des politiques et lignes directrices du Bureau, notamment la Politique sur l'élaboration, l'essai et l'évaluation des questionnaires (politique 2.8), les lignes directrices sur la désaisonnalisation et l'estimation de la tendance-cycle (Statistique Canada, 2000) et la Politique sur les estimations ayant des dates de référence futures (politique 2.2);
- des définitions uniformisées des concepts, des variables et des classifications pour les domaines spécialisés courants (politique 2.10);
- une évaluation par les pairs et une révision institutionnelle (politique 2.5);
- le recouvrement interne des coûts pour refléter les coûts réels des autres démarches relatives à la prise de décisions.

Bien que tous ces mécanismes influent sur l'exactitude, ils ont aussi une incidence sur les autres dimensions de la qualité, particulièrement l'actualité et la cohérence.

5.2 Mise en œuvre

Un bon plan peut toutefois se révéler médiocre au moment de la mise en œuvre. Malgré les protections inhérentes à un bon plan contre les erreurs de mise en œuvre (par exemple, les processus d'assurance de la qualité), il peut néanmoins y avoir des complications. Les résultats de la mise en œuvre dépendent non seulement du plan en particulier, mais aussi des instruments de mise en œuvre. Ceux-ci comprennent les plans en termes de ressources et de matériel, la structure d'encadrement, les calendriers d'exécution, les opérations, les procédures et les vérifications, la formation, la publicité, etc., élaborés et précisés pendant la conception. Les mécanismes de contrôle de la mise en œuvre devraient être développés à l'intérieur des processus d'enquête à l'étape de la conception. Deux types de renseignements sont nécessaires à la mise en œuvre. Il faut d'abord des renseignements qui permettent de surveiller et de corriger en temps réel les problèmes qui surviennent au cours de la mise en œuvre. À ce propos, les gestionnaires ont besoin d'un système d'information en temps opportun leur permettant d'obtenir les renseignements voulus pour ajuster ou corriger les situations difficiles pendant que l'enquête est en cours. Par la suite, il faut de l'information pour évaluer après coup si le

plan a été exécuté tel que prévu, si certains aspects du plan ont posé des problèmes et quelles leçons ont été tirées du point de vue opérationnel afin d'améliorer l'établissement des plans futurs. Là encore, des renseignements doivent être consignés durant la mise en œuvre (même s'il n'est pas nécessaire que cela se fasse aussi rapidement que dans le premier cas). Il peut toutefois s'agir de renseignements tirés d'études menées après la mise en œuvre et de comptes rendus faits avec les employés ayant participé à la mise en œuvre.

Il est possible que l'information se rapportant directement à l'exactitude ne constitue qu'une petite partie des données que requièrent les gestionnaires opérationnels. Précisons que les renseignements liés aux coûts et à l'efficacité des opérations sont tout aussi importants que les considérations relatives à l'exactitude en vue de l'établissement de plans futurs.

Les systèmes d'information de gestion de Statistique Canada fournissent la structure pour recueillir ce genre de renseignements. En outre, voici des exemples d'activités pouvant être exécutées pour gérer et contrôler la mise en œuvre :

- rapport et analyse périodique des taux de réponse et d'achèvement pendant la collecte des données;
- suivi des taux de refus et de conversion;
- suivi des observations des intervieweurs et des répondants;
- suivi des taux de rejet à la vérification et des mesures correctives;
- suivi des résultats des procédures de contrôle de la qualité pendant la collecte et le traitement des données;
- suivi des dépenses en fonction des progrès réalisés;
- élaboration, mise en œuvre et suivi de plans de contingence.

S'il y a lieu, les mesures de suivi doivent être prises à différents niveaux géographiques ou différentes agrégations convenant à chaque niveau de gestion, y compris les niveaux appropriés pour la supervision et la correction des actions des groupes ou des individus concernés.

5.3 Évaluation de l'exactitude

La troisième phase importante du processus d'enquête est l'évaluation de l'exactitude de l'information. Quel est le degré d'exactitude atteint? Même si nous en parlons en dernier lieu, nous devons y voir au moment de la conception, puisque pour mesurer l'exactitude il faut souvent consigner des données en cours d'enquête.

Comme nous l'avons précisé, l'exactitude est multidimensionnelle. Il faut choisir les indicateurs les plus importants qui s'appliquent à chaque enquête. Par ailleurs, mentionnons que chaque enquête produit des milliers d'estimations différentes. C'est

pourquoi il faut élaborer des méthodes génériques qui indiquent l'exactitude d'un nombre considérable d'estimations ou restreindre les indicateurs à certaines estimations clés.

Comme pour le plan, l'étendue et la complexité des mesures d'évaluation de l'exactitude dépendront de l'envergure du programme et de ce que l'on fait des estimations. La politique de Statistique Canada visant à informer les utilisateurs sur la qualité des données et la méthodologie (politique 2.3) exige qu'au moins les quatre secteurs principaux d'évaluation de l'exactitude suivants soient pris en considération pour toutes les enquêtes.

1. L'évaluation de la couverture de l'enquête par rapport à une population cible, quant à la population dans son ensemble et aux sous-populations importantes. Cela peut vouloir dire qu'il faille évaluer la couverture d'une base de sondage liste (par exemple, un registre des entreprises par branche d'activité), la couverture d'un recensement qui vise à dresser la liste d'une population (par exemple, le recensement de la population par province ou selon l'âge et le sexe) ou la couverture d'une enquête par échantillons aréolaires comparativement à des estimations indépendantes de la population cible (par exemple, l'écart entre des estimations de la population fondées sur un échantillon tiré d'une enquête auprès des ménages et des estimations officielles de la population).
2. L'évaluation de l'erreur d'échantillonnage dans les cas où des échantillons ont été utilisés. Il faudrait préciser les erreurs-types ou les coefficients de variation à l'égard des estimations clés, de même que les méthodes servant à dériver ou à établir la valeur approximative des erreurs-types pour les estimations non accompagnées des erreurs-types explicites.
3. Les taux de non-réponse ou les pourcentages des estimations imputées. Il s'agit d'indiquer dans quelle mesure les estimations sont composées de données « déclarées ». Pour les populations asymétriques (comme la plupart des populations constituées d'entreprises), les taux de non-réponse ou les taux d'imputation pondérés selon une mesure de taille permettent habituellement d'obtenir plus de renseignements que les taux non pondérés.
4. Tout autre problème grave d'exactitude ou de cohérence des résultats d'enquête. Il peut y avoir eu des complications à l'égard d'un aspect particulier d'une enquête, ce qui fait que les résultats doivent être utilisés avec circonspection. Par exemple, une question généralement mal comprise peut conduire à des estimations trompeuses pour une variable donnée. On peut aussi relever des incohérences importantes entre les résultats et d'autres séries comparables.

De plus, selon la nature de l'enquête, il faudra porter attention à certaines sources d'erreurs de mesure ou de traitement.

Les efforts à investir dans la mesure de l'exactitude constitue une décision de gestion devant être prise dans le contexte des compromis habituels lors de la conception de l'enquête. Mais parce qu'on exige qu'il y ait, au minimum, des renseignements sur ces quatre aspects principaux de l'exactitude pour tous les programmes, on s'assure que l'évaluation de l'exactitude est prise en compte. Les renseignements constituent également une base à partir de laquelle on peut contrôler des indicateurs d'exactitude clés à l'échelle du Bureau. En mesurant de façon régulière la couverture des principales bases de sondage, comme le registre d'entreprises ou le registre d'adresses, on peut aussi obtenir des données utiles pour les programmes individuels qui utilisent ces bases et pour la gestion du Bureau.

La mesure de l'exactitude représente un apport important pour l'examen des programmes (section 4.2), afin de déterminer si les besoins des utilisateurs sont satisfaits et de procéder aux utilisations analytiques appropriées des données. Elle revêt aussi une importance cruciale sous l'angle de l'*intelligibilité* des données, comme on le verra à la partie 8, ci-dessous.

5.4 Examen indépendant

Compte tenu du contenu hautement technique de plusieurs questions concernant le plan, les responsables des programmes sont encouragés à intégrer un examen technique indépendant à leurs plans de conception, de mise en œuvre et de mesure de l'exactitude. Les options disponibles sont notamment les suivantes :

- comités internes d'examen technique des principaux programmes;
- transmission des questions liées aux normes techniques, aux méthodes générales ou aux approches au Comité des méthodes et des normes;
- présentation des questions techniques au Comité consultatif des méthodes statistiques (ou à d'autres comités consultatifs des programmes précis);
- examen des pratiques d'autres bureaux nationaux de la statistique et échange d'expériences avec eux;
- participation à des groupes de travail d'organisations multilatérales internationales s'occupant de problèmes techniques particuliers;
- présentation des problèmes techniques et des solutions proposées à des colloques et à d'autres rencontres de professionnels;
- examens des données en cours d'élaboration, en adhérant à la marche à suivre exposée dans la Politique sur *Le Quotidien* de Statistique Canada (politique 3.3).

La direction, le Comité des méthodes et des normes ou des vérificateurs externes ou internes peuvent parfois imposer un examen des pratiques, au sein des programmes ou entre ceux-ci.

6. Gestion de l'actualité

Par actualité de l'information, on entend la durée entre le point de référence ou la fin de la période de référence à laquelle l'information se rapporte et le moment où les utilisateurs peuvent en disposer. L'actualité de l'information désirée est déterminée à partir de considérations liées à sa pertinence : pendant combien de temps l'information demeure-t-elle utile en fonction de ses principaux objectifs? La réponse à cette question varie selon l'évolution du phénomène observé, selon la fréquence de la mesure du phénomène et selon la rapidité avec laquelle les utilisateurs réagissent aux derniers renseignements qui leur sont communiqués.

L'actualité de l'information planifiée est une décision prise au moment de la conception qui se fonde souvent sur des compromis par rapport à l'exactitude – est-il préférable d'avoir des données plus exactes mais plus tard que d'avoir des données moins exactes plus tôt? – et par rapport aux coûts. Un plus grand degré d'actualité de l'information n'est donc pas un objectif inconditionnel. L'actualité de l'information est pourtant une caractéristique importante qu'il faudrait suivre de près au cours du temps pour prévenir sa détérioration et surveiller dans tous les programmes pour relever les cas de lenteur extrême ainsi que pour repérer les pratiques exemplaires. Les attentes des utilisateurs quant à l'actualité des données augmenteront vraisemblablement au fur et à mesure où ils s'habitueront à obtenir sur-le-champ des services de toutes sortes parce que les effets de la technologie se sont fait sentir un peu partout. Contrairement à l'exactitude, les utilisateurs peuvent se rendre directement compte de l'actualité de l'information, ce qu'ils ne manqueront assurément pas de faire.

Dans la mesure où l'actualité des données doit être prise en considération dans la conception et la mise en œuvre des programmes, les facteurs et considérations énoncés à la section 5 s'appliquent aussi ici. Mais d'autres mesures peuvent être prises relativement à cette dimension.

Les dates de diffusion des principales publications devraient être annoncées longtemps à l'avance. Ceci n'aiderait pas uniquement les utilisateurs dans leur planification, mais fournirait également une discipline interne et, surtout, empêcherait les parties intéressées d'influer indûment sur une publication ou d'en retarder la diffusion dans leur propre intérêt. Le respect des dates de diffusion prévues constitue une mesure de la performance de l'actualité de l'information. Les changements des dates de diffusion prévues à plus long terme devraient aussi être contrôlés.

Pour que les données soient plus actuelles, certains programmes diffusent d'abord des données provisoires puis publient des chiffres révisés et définitifs. On peut alors évaluer le bien-fondé du compromis entre l'actualité et l'exactitude de l'information d'après l'importance et l'orientation des révisions. On peut de la même façon déceler tout biais répété ou prévisible dans les données provisoires que l'estimation peut éliminer.

En ce qui concerne les enquêtes ponctuelles et les nouvelles enquêtes, l'actualité peut se mesurer par le temps qui s'écoule entre la décision de mener l'enquête et la date de diffusion des résultats. Cette mesure témoigne de la rapidité de réaction du Bureau quant à la planification et à la mise sur pied d'une enquête, et à son exécution après la date de référence. L'interprétation de l'actualité des données doit toutefois s'appuyer sur d'autres facteurs qui permettent de déterminer la rapidité à laquelle une nouvelle enquête devrait être mise sur pied - le plus rapidement n'est pas toujours la meilleure solution.

Quant aux programmes qui offrent des services personnalisés d'extraction de données, l'actualité de l'information peut être mesurée convenablement en fonction du temps écoulé entre la réception d'une demande claire et la livraison de l'information au client. Des normes devraient s'appliquer à de tels services, et le respect de celles-ci devrait être suivi de près.

On peut s'attendre à des améliorations au chapitre de l'actualité des données au fur et à mesure de l'apparition de nouvelles technologies et de l'évolution de l'utilisation des données. Il est possible qu'il faille examiner régulièrement les pratiques en place par des évaluations opérationnelles, des expériences, des essais et des mesures des procédés. La nature des opérations et la façon dont elles sont organisées, l'ampleur des ressources et leur combinaison ainsi que l'importance des opérations manuelles par rapport aux opérations automatisées doivent être examinées et évaluées périodiquement. Des améliorations au niveau de l'actualité des données et de la capacité d'informer les utilisateurs quant aux contraintes qui pèsent sur cette dimension devraient permettre une meilleure gestion de l'actualité en tant que facteur clé de la qualité.

7. Gestion de l'accessibilité

Les renseignements statistiques dont les utilisateurs ignorent l'existence, qu'ils sont incapables de repérer, auxquels ils n'ont pas accès ou qu'ils ne peuvent pas se permettre d'acheter ne leur sont d'aucune utilité. Par accessibilité de l'information, on entend la facilité avec laquelle les utilisateurs peuvent savoir que l'information existe, la repérer et l'importer dans leur environnement de travail. L'accessibilité est largement établie par des politiques de diffusion et des systèmes de livraison à l'échelle du Bureau. Il incombe aux gestionnaires des programmes de concevoir des produits statistiques, de choisir les systèmes de livraison appropriés et de s'assurer que les produits statistiques sont correctement inclus dans les systèmes de catalogue du Bureau.

L'objectif de Statistique Canada en matière de diffusion est de favoriser au maximum l'utilisation de l'information qu'il produit tout en s'assurant que les coûts de diffusion ne réduisent pas sa capacité à recueillir et à traiter des données. Sa stratégie consiste à produire des données présentant un grand intérêt public et à les offrir gratuitement par le truchement de plusieurs médias (dont la presse, Internet, les centres de données de recherche et les bibliothèques) tout en exigeant des frais pour les produits et les services qui vont au-delà de l'information de base (politique 3.6).

7.1 Définition et conception des produits

Pour déterminer quels produits d'information offrir, les gestionnaires des programmes doivent bien prendre en considération les demandes des clients et décider si les produits déjà inscrits au catalogue répondent à ces demandes ou si la fourniture de renseignements sur demande est justifiée dans le contexte des coûts et des revenus.

Il leur incombe d'effectuer des études de marché et de communiquer avec leurs clients afin d'établir quels produits répondront le mieux aux besoins de ceux-ci. Ils doivent aussi recueillir les observations de leurs clients sur le contenu des produits et sur le mode de diffusion dans le dessein de les améliorer plus tard.

À cet égard, la Division de la commercialisation peut :

- établir et mettre à la disposition des gestionnaires des programmes des profils des clients et des utilisateurs ainsi que des rapports sur la vente et la distribution des produits en utilisant le Système de déclaration des renseignements commerciaux;
- effectuer des études de marché sur les produits et services de Statistique Canada ainsi que mesurer le degré de satisfaction des clients, nécessaires pour mener à bien les examens des programmes des divisions;
- évaluer les produits électroniques et fournir des services de soutien aux utilisateurs finaux. Le service d'aide concernant les produits électroniques mesure aussi le degré de satisfaction des clients et transmet des observations aux gestionnaires des produits. Le fait d'informer les gestionnaires sur les points forts et les points faibles de leurs produits garantit que les produits électroniques répondent aux besoins des clients et qu'ils sont en constante amélioration.

En ce qui a trait à la conception interne de produits, les gestionnaires des programmes doivent également s'assurer que les politiques et normes suivantes sont pris en considération :

- politique 2.1 (Politique sur les faits saillants des publications);
- politique 2.3 (Politique visant à informer les utilisateurs sur la qualité des données et la méthodologie);
- normes et lignes directrices sur la présentation des données dans les tableaux statistiques (Statistique Canada, 2002);
- politique 2.5 (Politique concernant l'évaluation des produits d'information).

7.2 Diffusion

À l'échelle du Bureau, les principaux instruments de diffusion sont :

- *Le Quotidien*, pour la diffusion initiale de toutes les données;
- CANSIM, dépôt de toutes les données mises à la disposition du public;
- le site Web de Statistique Canada, principal point d'accès pour les personnes à la recherche de données;
- un vaste programme de publications et de rapports analytiques pour des groupes de clients précis.

Le site Internet se veut une bibliothèque virtuelle de toute l'information que Statistique Canada peut mettre à la disposition du grand public. On y trouve les données diffusées ainsi que de l'information sur celles-ci (métadonnées), comme les énoncés sur la qualité des données et les descriptions des enquêtes desquelles proviennent les données. La navigation y est facilitée par les très nombreux liens entre les groupes de données.

Dans le cadre du programme de bibliothèques de dépôt de l'administration fédérale, tous nos produits sont mis à la disposition des bibliothèques d'un bout à l'autre du pays. En outre, grâce à l'Initiative de libération des données, les universités ont accès, moyennant un prix raisonnable, à une vaste gamme de produits du Bureau à des fins d'enseignement et de recherche. Un nombre croissant d'organismes des secteurs public et privé sont autorisés à utiliser nos données afin de fournir aux entreprises et aux communautés spécialisées des services à valeur ajoutée auxquelles Statistique Canada ne peut pas répondre directement.

Les gestionnaires des programmes doivent s'assurer que leurs produits sont inclus dans les véhicules de diffusion du Bureau :

- la disponibilité de nouveaux ensembles de données et de nouvelles publications doit être annoncée dans *Le Quotidien* (politique 3.3);
- toutes les données publiées ou publiables doivent être offertes par l'entremise de CANSIM;
- tous les produits et services doivent être consignés dans la base de données intégrée sur les produits et les services avant leur diffusion (politique 3.10);
- l'information sur les données diffusées doit être stockée dans la Base de métadonnées intégrées (BMDI) (voir la partie 8 pour plus de renseignements sur les métadonnées).

De plus, les responsables des programmes doivent également fournir les données requises pour les produits et services d'information du Bureau, notamment le site Web de Statistique Canada, l'Annuaire du Canada et d'autres recueils de données.

7.3 Besoins des analystes

Les besoins particuliers des analystes ont conduit à la mise au point de méthodes supplémentaires de diffusion des données. Les analystes ont en effet souvent besoin de données individuelles de façon à appliquer leurs techniques analytiques, lesquelles sont inutilisables avec des sommaires de données pré-agrégés. La Loi sur la statistique interdit toutefois au Bureau de mettre à la disposition de qui que ce soit des dossiers à partir desquels des individus pourraient être identifiés. Les gestionnaires des programmes disposent donc des options suivantes pour rendre leurs fichiers de données plus accessibles à des fins d'analyse :

- la production de fichiers de microdonnées à grande diffusion qui ont été épurés pour en garantir la confidentialité. Ces produits doivent être approuvés par le Comité de la diffusion des microdonnées;
- la prestation d'un service personnalisé d'extraction dans le cadre duquel des analystes de l'extérieur peuvent présenter des demandes spéciales pour que soient extraites des données de la base de microdonnées confidentielles. Les données extraites doivent être épurées avant leur diffusion pour en garantir la confidentialité;
- l'établissement d'un contrat avec un analyste de l'extérieur qui réalisera des analyses statistiques pour le Bureau en vertu de la Loi sur la statistique. Ces analystes doivent être assermentés, comme le prescrit la Loi;
- l'orientation des analystes de l'extérieur vers le programme des centres de données de recherche (ou l'équivalent), administré par le Conseil de recherches en sciences sociales et humaines du Canada. Dans le cadre de ce programme, les analystes dont les projets ont été approuvés peuvent être assermentés en vertu de la *Loi sur la statistique* et avoir accès à certains dossiers dans un centre de données de recherche (pour plus de renseignements à ce sujet, voir le guide à l'intention des chercheurs qui ont conclu une entente avec Statistique Canada);
- le recours aux articles 11 ou 12 de la *Loi sur la statistique* concernant le partage de microdonnées avec d'autres organisations dans certaines conditions;
- le recours à l'article 17 de la *Loi sur la statistique* concernant la diffusion discrétionnaire de certaines données dans des conditions prescrites.

7.4 Trouver ce que l'on cherche

Des mécanismes de recherche efficaces visant à aider les utilisateurs à trouver les données dont ils ont besoin constituent un élément essentiel de l'accessibilité. Statistique Canada fournit des services et outils utiles à cet égard. Les centres de consultation régionaux répondent aux demandes des clients par téléphone, par lettre et par courriel.

Le site Internet offre toute une série d'outils de recherche et de navigation grâce auxquels les utilisateurs peuvent trouver l'information dont ils ont besoin :

- des outils de lecture et de recherche de données et de produits, par thème et par sujet;
- un catalogue de recherche;
- un outil de recherche par mot-clé (accompagné d'un glossaire);
- *Le Quotidien*;
- CANSIM;
- la bibliothèque de Statistique Canada (BiblioCat);
- des guides permettant d'utiliser les données, les outils de recherche et les méthodes;
- un index des documents de référence.

Les Services consultatifs constituent un guichet unique donnant accès aux services et à l'information de Statistique Canada par le truchement d'un réseau de bureaux partout au pays. Ces services veillent à ce que l'on fasse une utilisation plus efficace des produits et services de Statistique Canada en :

- aidant à définir les besoins en information des clients;
- fournissant des données et des renseignements sur les produits et services du Bureau;
- trouvant des solutions personnalisées et économiques;
- établissant des liens directs avec les autres chercheurs, analystes, consultants et experts techniques de Statistique Canada.

La Division des services consultatifs mesure régulièrement la qualité de ce service au public.

8. Gestion de l'intelligibilité

Les données statistiques que les utilisateurs ne peuvent pas comprendre ou qui peuvent être facilement incomprises n'ont aucune valeur et peuvent se révéler encombrantes. C'est pourquoi le Bureau est tenu de fournir suffisamment de renseignements pour que les utilisateurs puissent bien interpréter les données statistiques. On appelle l'information sur les données de la méta-information ou des métadonnées. La gestion de l'intelligibilité des données porte principalement sur la communication de métadonnées.

L'information nécessaire à la compréhension des données statistiques est regroupée en trois grandes catégories :

- (a) les concepts et les classifications sous-jacentes aux données;
- (b) la méthodologie utilisée pour collecter et compiler les données;
- (c) les mesures de l'exactitude des données.

Ces trois catégories portent sur les éléments mesurés, sur la méthode de mesure utilisée et sur la fiabilité des résultats obtenus. Il est clair que les utilisateurs doivent connaître les

éléments mesurés (afin d'en évaluer la pertinence par rapport à leurs besoins), la méthode d'évaluation utilisée (pour que des méthodes analytiques appropriées soient utilisées) et savoir dans quelle mesure les résultats sont fiables (pour avoir confiance dans les résultats). Comme il est rare que l'on puisse fournir un profil de toutes les dimensions de l'exactitude, la description des méthodes est utilisée comme un indicateur substitut de l'exactitude : l'utilisateur peut évaluer, à sa guise, si les méthodes utilisées étaient scientifiques, objectives et appliquées avec discernement.

Pour comprendre et utiliser les fichiers de microdonnées à grande diffusion, les utilisateurs ont absolument besoin de renseignements sur le cliché d'enregistrement et les systèmes de codage et de classification. Ces fichiers doivent, dans la mesure du possible, être offerts dans une présentation générique pouvant être lue par la plupart des progiciels statistiques populaires (SAS et SPSS).

Les normes et les lignes directrices de Statistique Canada concernant la fourniture de métadonnées sont contenues dans la Politique visant à informer les utilisateurs sur la qualité des données et la méthodologie (politique 2.3). Celle-ci énonce les exigences et les lignes directrices concernant la fourniture d'information sur la qualité des données et la méthodologie pour tous les produits statistiques. L'information relative à chaque enquête et les métadonnées connexes sont enregistrées dans la BMDI, en plus des autres métadonnées reliées à l'enquête.

Les gestionnaires des programmes doivent s'assurer que leurs produits répondent aux exigences de la Politique visant à informer les utilisateurs sur la qualité des données et la méthodologie et qu'ils fournissent l'information pertinente à la BMDI. Ils doivent particulièrement veiller à ce que l'information fournie aux utilisateurs soit compréhensible, exempte de jargon interne et toujours d'actualité. La communication périodique avec les utilisateurs pour évaluer l'utilité et l'adéquation des métadonnées est recommandée.

L'interprétation des données au fur et à mesure qu'elles sont diffusées représente une autre mesure d'aide pour les clients de Statistique Canada. Les commentaires publiés dans Le Quotidien et d'autres documents se concentrent sur les principaux messages que contiennent les nouvelles données. S'adressant particulièrement aux médias, ces commentaires augmentent les chances que le premier niveau d'interprétation soit à tout le moins clair et correct pour le public. D'autre part, Statistique Canada réfute publiquement toute interprétation fautive grave de ses données (politique 1.2). En vertu de la politique 2.1, sur les faits saillants des publications, toutes les publications statistiques doivent contenir une section mettant en évidence les principaux résultats qu'elles renferment.

9. Gestion de la cohérence

Par cohérence des données statistiques, on entend la cohérence entre divers éléments de données se rapportant à la même unité de temps, la cohérence entre les mêmes éléments de données se rapportant à diverses unités de temps et la cohérence au niveau international. Trois méthodes complémentaires sont utilisées à cet égard à Statistique Canada.

La première méthode élabore et utilise des cadres, des concepts, des variables et des classifications normalisés à l'égard de tous les sujets spécialisés mesurés. Ainsi, cela permet de s'assurer que, d'un programme à l'autre, les mesures ciblées sont uniformes, la terminologie est la même (ce qui fait que, par exemple, le « niveau de scolarité » a la même signification dans un recensement de la population que dans un dossier scolaire) et les quantités à estimer ont des liens connus entre elles. On y arrive habituellement en adoptant et en utilisant des cadres comme le Système de comptabilité nationale et les systèmes de classification type s'appliquant à toutes les principales variables. La comparaison sur le plan international se fait en vérifiant si les normes adoptées sont conformes aux normes internationales, le cas échéant.

La Politique concernant les normes (politique 2.10) constitue le cadre en vertu duquel les normes sont approuvées et diffusées. À l'heure actuelle, la politique ne porte que sur un sous-ensemble des domaines spécialisés et des variables que le Bureau mesure. L'objectif poursuivi est d'élargir le champ d'application de cette politique de façon à recouvrir d'autres domaines spécialisés au fur et à mesure que la nécessité de disposer de normes communes devient manifeste dans chaque domaine.

Lorsque des normes existent, il incombe aux responsables des programmes d'y adhérer ou, exceptionnellement, de demander une exemption. S'il n'y a pas de norme, les gestionnaires sont encouragés à proposer les définitions et les concepts appropriés qui pourraient tenir lieu de normes.

La deuxième méthode vise à garantir que le processus de mesure n'entraîne pas d'incohérences entre les sources de données même quand les quantités à mesurer sont définies de façon cohérente. L'élaboration et l'utilisation de bases de sondage, de méthodes et de systèmes communs de collecte et de traitement des données contribuent à l'atteinte de cet objectif. Voici des exemples de mesures grâce auxquelles cet objectif est atteint à Statistique Canada :

- utilisation d'un registre des entreprises commun comme base de sondage pour toutes les enquêtes-entreprises;
- recours aux questions les plus fréquemment posées quand les mêmes variables sont recueillies dans diverses enquêtes;

- application de méthodes « harmonisées » et intégration d'une méthodologie commune pour les différentes fonctions d'enquêtes (par exemple, échantillonnage, vérification, désaisonnalisation) par le biais de logiciels composant la boîte à outils du Bureau (politique 5.12);
- utilisation du document sur les lignes directrices concernant la qualité pour encourager une prise en compte uniforme des questions de conception d'une enquête à l'autre;
- établissement de centres de compétence relativement à certaines méthodologies et technologies afin d'échanger des expériences, de repérer les pratiques exemplaires, d'élaborer des normes et de mettre au point des activités de formation;
- utilisation de codes internationaux de pratiques exemplaires, comme les meilleures méthodes européennes actuelles ou les bonnes pratiques des Nations Unies en matière de statistiques officielles.

Ces deux premières méthodes tentent d'éviter que des incohérences injustifiées ne se glissent lors de la conception ou de la mise en œuvre de programmes statistiques. Elles ne garantissent pas un accord parfait entre des données provenant de différentes sources ou elles n'éliminent pas les variations aléatoires dues aux erreurs d'échantillonnage ou de mesure.

La troisième méthode analyse les données elles-mêmes et met l'accent sur la comparaison et l'intégration des données de différentes sources ou au fil du temps. Par ce genre d'analyse, on cherche à cerner les situations où la variation ou l'incohérence dépasse les niveaux prévus par le degré d'exactitude espéré des données. Ces situations doivent être expliquées par d'autres facteurs et, dans la mesure du possible, elles doivent être corrigées. Les cadres conceptuels portant sur des domaines spécialisés donnés jouent un rôle important en fournissant la base nécessaire à l'établissement de la cohérence ou à la reconnaissance de l'incohérence. En ce qui concerne l'intégration, certaines activités sont régulières et habituelles, comme l'intégration des données dans les comptes nationaux, l'étalonnage ou le calage des estimations infra-annuelles et annuelles ainsi que la réconciliation des données d'enquête avec des données administratives. D'autres activités sont plus exploratoires et ponctuelles. Il faut souvent confronter les données de diverses sources ainsi que les réconcilier ou en expliquer les différences dans le cadre d'un examen avant diffusion ou de l'authentification des données à publier. L'analyse de la cohérence repose également en grande partie sur les problèmes de cohérence soulevés par les utilisateurs externes et les analystes de données. Certaines incohérences ne sont perceptibles qu'avec le passage du temps et peuvent mener à des révisions historiques des données.

10. Facteurs environnementaux

La gestion des six dimensions de la qualité a lieu dans un contexte organisationnel. Bien que tous les aspects de ce contexte influent sur l'efficacité de la gestion de la qualité, certains d'entre eux revêtent une importance critique et méritent qu'on s'y attarde davantage dans le présent cadre d'assurance de la qualité. Pour aider les gestionnaires des programmes à atteindre leurs objectifs, le Bureau a institué une série de mesures visant à créer un environnement et une culture organisationnelle dans lesquels on reconnaît l'importance du rôle que joue la qualité dans l'efficacité du Bureau. Ces mesures comprennent le recrutement d'employés de talent, leur perfectionnement en regard des questions liées à la qualité et la création d'un réseau de communications internes ouvert et efficace. Ces mesures comprennent aussi la mise au point de partenariats et d'ententes avec les fournisseurs du Bureau (notamment, les répondants) ainsi que l'élaboration de programmes d'analyse de données et de recherche méthodologique propices à l'amélioration.

10.1 Partenariats avec les fournisseurs

Les fournisseurs de données brutes sur lesquelles s'appuient tous les produits de Statistique Canada contribuent grandement à la qualité des données et de l'information. Une attention particulière est accordée au suivi des plaintes des répondants. Les questionnaires font l'objet d'essais par lesquels on s'assure qu'ils empiètent le moins possible sur la vie privée des répondants et respectent la sensibilité du public ainsi que les normes générales d'acceptabilité de la société.

Des ententes de coopération avec ces fournisseurs (par exemple, ménages, entreprises, dépositaires de dossiers administratifs) sont maintenues grâce aux mesures suivantes :

- un programme de relations avec les répondants;
- un programme de gestion du fardeau de réponse;
- des comités bilatéraux (par exemple, avec l'Agence des douanes et du revenu du Canada);
- des relations avec le milieu des petites entreprises;
- un ombudsman des petites entreprises;
- des initiatives de collecte électronique des données;
- la reconnaissance de l'apport des répondants dans les publications.

Ces mesures sont appuyées par la Politique d'information des répondants aux enquêtes (politique 1.1), par les activités de la Division des services d'accès et de contrôle des données, par l'emploi efficace de données administratives, par la conception de questionnaires efficaces conformes aux lignes directrices sur l'essai et l'évaluation des questionnaires et par une tradition de conscience aiguë de l'importance et du respect de la confidentialité des données.

10.2 Recrutement et formation

Statistique Canada compte principalement sur les connaissances, l'expérience et la motivation de son personnel pour atteindre ses objectifs. Le personnel ne doit pas posséder uniquement des connaissances techniques; il doit aussi être sensible à la qualité des données et être en mesure d'élaborer et d'appliquer des méthodes qui lui permettent d'atteindre les objectifs en cette matière. Il est donc essentiel que les programmes et les projets soient confiés à des employés qualifiés et talentueux. Le recrutement et le perfectionnement du personnel s'appuient sur les mesures suivantes :

- programmes de recrutement au niveau d'entrée et de perfectionnement pour les principaux groupes professionnels;
- concours génériques pour tous les niveaux de gestion;
- programmes de mentorat;
- plans complets de parcours de carrière pour les principaux groupes;
- politique et cadre de formation;
- cours vedettes et spécialisés offerts par l'Institut de formation de Statistique Canada;
- programmes de certificat/programmes de certificat universitaire;
- programme d'affectations spéciales;
- programmes de perfectionnement des gestionnaires;
- programme de primes et de récompenses.

On trouvera la description complète du cadre de gestion des ressources humaines du Bureau dans le document sur le perfectionnement des ressources humaines à Statistique Canada (1997).

Les communications internes jouent également un rôle important pour sensibiliser le personnel aux questions, aux initiatives et aux exigences relatives à la qualité. Divers moyens de communication sont mis en place pour informer les employés et pour solliciter leurs observations sur la façon d'améliorer les programmes et l'environnement de l'organisation.

10.3 Analyse des données et recherche et développement

Les bureaux de la statistique ont comme mission de produire des données statistiques actuelles, mais leur survie à long terme dépend de leur faculté d'adaptation et d'évolution. Ils doivent pour cela s'engager sans relâche dans l'analyse, l'innovation et l'expérimentation en vue notamment d'assurer le maintien de l'infrastructure professionnelle et opérationnelle.

Statistique Canada effectue des analyses de données et en encourage la réalisation pour sensibiliser davantage à la question de la qualité des données, tant du point de vue du Bureau que de celui des utilisateurs. Par le truchement de ces analyses, le Bureau

augmente non seulement la valeur informative de ses produits et encourage aussi le personnel à tirer fierté de la **pertinence**, de l'**exactitude** et de la **cohérence** des données statistiques qu'il produit. L'analyse des données permet aux employés d'élargir leurs réseaux de contacts et d'acquérir de l'expérience. Elle leur permet en outre d'approfondir et d'élargir leurs compétences, et elle accroît les possibilités de recrutement d'employés talentueux et créatifs.

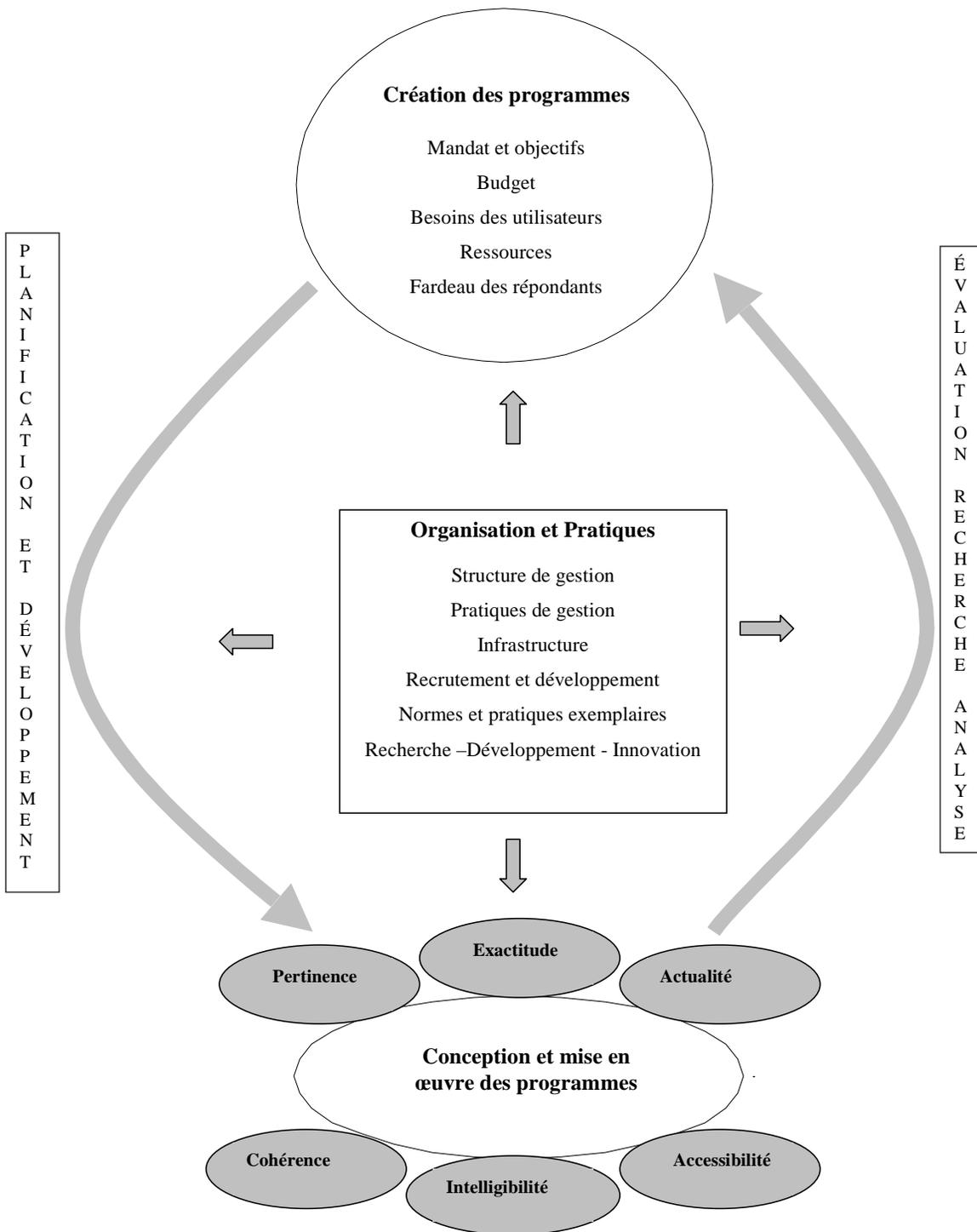
Outre qu'ils mènent à des gains d'efficacité, la recherche et le développement appliqués à la statistique, à des domaines spécialisés, à l'informatique ou aux opérations contribuent à atteindre une qualité élevée et à créer une culture propice à l'amélioration de la qualité. Le travail de recherche et de développement est confié au personnel des programmes et des secteurs d'infrastructure et est effectué en collaboration avec des consultants et des chercheurs externes.

11. Conclusion

Le cadre d'assurance de la qualité de Statistique Canada est fait d'un large éventail de mécanismes et de processus mis en place à divers niveaux des programmes du Bureau et dans tout l'organisme. L'efficacité de ce cadre ne dépend pas d'un seul mécanisme ou processus, mais bien de l'effet combiné de nombreuses mesures interdépendantes. Celles-ci s'appuient sur l'intérêt professionnel et la motivation du personnel et se renforcent mutuellement pour répondre aux besoins des clients. Elles mettent en évidence le professionnalisme du Bureau et le souci constant de qualité des données. Bien que le cadre décrit dans le présent document donne inévitablement l'impression d'en dissocier les éléments, sa caractéristique dominante est la synergie résultant de ce que les nombreux intervenants des programmes du Bureau travaillent dans un cadre où l'on privilégie la cohérence des moyens et l'uniformité des messages.

Le diagramme sur la page suivante tente de résumer le cadre d'assurance de la qualité. Bien qu'on le présente comme une seule entité, le lecteur ne doit pas perdre de vue les objectifs ultimes du cadre, la continuité et l'interdépendance des processus qui le composent ainsi que le besoin constant de le développer et de l'améliorer.

Cadre d'assurance de la qualité



Bibliographie

A. Politiques de Statistique Canada

- Statistique Canada (1998), Manuel des politiques 1.1, Politique d'information des répondants aux enquêtes, septembre 1998.
- Statistique Canada (1985), Manuel des politiques 1.2, Politique en matière des réponses aux affirmations erronées des médias, décembre 1985.
- Statistique Canada (1986), Manuel des politiques 2.1, Politique sur les faits saillants des publications, octobre 1986.
- Statistique Canada (1986), Manuel des politiques 2.2, Politique sur les estimations ayant des dates de référence futures, mars 1986.
- Statistique Canada (2000), Manuel des politiques 2.3, Politique visant à informer les utilisateurs sur la qualité des données et la méthodologie, mars 2000.
- Statistique Canada (1995), Manuel des politiques 2.5, Politique concernant l'évaluation des produits d'information, janvier 1995.
- Statistique Canada (1994), Manuel des politiques 2.8, Politique sur l'élaboration, l'essai et l'évaluation des questionnaires, janvier 1994.
- Statistique Canada (1998), Manuel des politiques 2.10, Politique concernant les normes, juillet 1998.
- Statistique Canada (1993), Manuel des politiques 3.3, Politique sur le quotidien de Statistique Canada (diffusion officielle), décembre 1993.
- Statistique Canada (1992), Manuel des politiques 3.6, Politique sur les droits et les frais des produits et services, novembre 1992.
- Statistique Canada (1994), Manuel des politiques 3.10, Politique sur l'enregistrement des produits et des services d'information, mai 1994.
- Statistique Canada (1994), Manuel des politiques 5.12, Politique sur l'utilisation des produits logiciels, août 1994.

B. Autres documents de Statistique Canada

Statistique Canada (1994), Ébauche de la Politique sur les critères de qualité pour la diffusion de renseignements statistiques, septembre 1994. Document interne.

Statistique Canada (2000), Lignes directrices en matière de désaisonnalisation et d'estimation de la tendance-cycle mars 2000. Document interne.

Statistique Canada (1997), Développement des ressources humaines à Statistique Canada, novembre 1997. Document interne.

Statistique Canada (1998a), Lignes directrices concernant la qualité. Troisième Édition, No. Catalogue 12-539-XIE, Statistique Canada.

Statistique Canada (1998b), La planification intégrée et le contrôle du rendement des programmes à Statistique Canada, octobre 1998. Document interne.

Statistique Canada (2002), Normes et lignes directrices sur la présentation des données dans les tableaux statistiques, novembre 1990. Document interne.