

2007



Rapport de la
**vérificatrice générale
du Canada**
à la Chambre des communes

OCTOBRE

Chapitre 6
La gestion du Recensement de 2006 —
Statistique Canada



Bureau du vérificateur général du Canada

Le Rapport d'octobre 2007 de la vérificatrice générale du Canada comporte des questions d'une importance particulière, les points saillants des chapitres, des annexes ainsi que sept chapitres. La table des matières principale du Rapport se trouve à la fin du présent document.

Dans le présent Rapport, le genre masculin est utilisé sans aucune discrimination et uniquement dans le but d'alléger le texte.

Le Rapport est également diffusé sur notre site Web à l'adresse www.oag-bvg.gc.ca.

Pour obtenir des exemplaires de ce rapport et d'autres publications du Bureau du vérificateur général, adressez-vous au :

Bureau du vérificateur général du Canada
240, rue Sparks, arrêt 10-1
Ottawa (Ontario)
K1A 0G6

Téléphone : 613 952-0213, poste 5000, ou 1 888 761-5953
Télécopieur : 613 943-5485
Numéro pour les malentendants (ATS seulement) : 613 954-8042
Courriel : distribution@oag-bvg.gc.ca

This document is also available in English.

© Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux du Canada 2007
N° de catalogue FA1-2007/3-6F
ISBN 978-0-662-07353-6



Chapitre

6

La gestion du Recensement de 2006
Statistique Canada

Tous les travaux de vérification dont traite le présent chapitre ont été menés conformément aux normes pour les missions de certification établies par l'Institut Canadien des Comptables Agréés. Même si le Bureau a adopté ces normes comme exigences minimales pour ses vérifications, il s'appuie également sur les normes et pratiques d'autres disciplines.

Table des matières

Points saillants	1
Introduction	5
Changements apportés au contenu du questionnaire pour le Recensement de 2006	6
Changements apportés à la méthodologie	6
Structure de gestion	7
Calendrier du Recensement de 2006	7
Objet de la vérification	9
Observations et recommandations	9
Les systèmes et les pratiques d'assurance de la qualité	9
Statistique Canada a géré de manière satisfaisante la qualité du Recensement de 2006	11
L'organisme fait des efforts pour améliorer la couverture des groupes difficiles à dénombrier	14
Les principaux clients gouvernementaux pour les données du Recensement ont été consultés	15
Statistique Canada est parvenu à un équilibre entre l'exactitude, le coût et l'actualité des données	16
La planification et le rendement de la gestion de la qualité des données doivent être mieux documentés	18
Gestion des risques	20
Statistique Canada n'a pas respecté entièrement la politique gouvernementale en matière de gestion des risques	21
La planification des risques posés par l'embauche de personnel temporaire sur le terrain était insuffisante	22
Les taux de rémunération du personnel sur le terrain ont contribué aux difficultés relatives à la dotation en personnel	25
Les questionnaires non reliés ont augmenté la charge de travail du personnel sur le terrain	26
Les risques en matière de protection des renseignements personnels ont été bien gérés	27
Conclusion	28
À propos de la vérification	30
Annexe	
Tableau des recommandations	33



La gestion du Recensement de 2006

Statistique Canada

Points saillants

Objet Un recensement dresse un portrait de la taille d'une population ainsi que de ses caractéristiques démographiques, sociales et économiques à un moment donné. Statistique Canada, en tant qu'organisme statistique national du Canada, est tenu de réaliser un recensement de la population canadienne tous les cinq ans.

Nous avons vérifié si Statistique Canada avait appliqué ses systèmes et ses pratiques établis d'assurance de la qualité à la gestion du Recensement de la population de 2006. Les vérifications que nous avons menées par le passé ont montré que les systèmes et les pratiques d'assurance de la qualité de l'organisme étaient fiables. Nous avons évalué les efforts déployés par l'organisme pour améliorer la qualité des données du Recensement provenant de groupes difficiles à dénombrer. Nous avons examiné la mesure dans laquelle les données du Recensement répondent aux besoins d'information des principaux clients gouvernementaux de l'organisme. Nous n'avons pas évalué directement la qualité des données du Recensement de 2006.

Nous avons également évalué dans quelle mesure le programme du Recensement de 2006 était conforme à la politique gouvernementale en matière de gestion des risques, notamment pour ce qui est du recrutement et du maintien en poste du personnel temporaire sur le terrain et de la gestion des risques pour la protection des renseignements personnels des répondants.

Pertinence Le Recensement de la population est le programme d'enquête le plus important de Statistique Canada. Les gouvernements sont les principaux utilisateurs des données du Recensement. Tous les ordres de gouvernement s'en servent pour planifier leurs programmes, effectuer des analyses et prendre des décisions. Les paiements de transfert fédéraux aux provinces sont également fondés en partie sur les estimations de population découlant du Recensement. Durant l'exercice 2006-2007, ces paiements ont totalisé environ 62 milliards de dollars. Les entreprises privées, les institutions sociales, les chercheurs et les universitaires comptent parmi les autres utilisateurs importants des données du Recensement. Les chiffres de population

d'un recensement sur deux (recensement décennal) servent à ajuster les circonscriptions électorales fédérales. Statistique Canada est conscient de la nécessité de veiller à ce que la qualité des données du Recensement soit adéquate pour répondre à ces besoins.

Constatations

- Statistique Canada a géré de manière satisfaisante le Recensement de la population de 2006, conformément à ses systèmes et à ses pratiques d'assurance de la qualité. Il a pris des mesures pour améliorer la qualité de l'information recueillie auprès des sous-populations qui, lors du Recensement de 2001, avaient été jugées difficiles à dénombrer. Il a également consulté les principaux utilisateurs gouvernementaux des données du Recensement afin de comprendre leurs besoins et d'y répondre. Lors de la collecte des données, il a atteint un équilibre entre l'exactitude, le coût et l'actualité des données.
- Statistique Canada n'a pas préparé de document complet et intégré, comme il s'était engagé à le faire, pour décrire comment il comptait répondre aux exigences de ses systèmes et de ses pratiques d'assurance de la qualité pour le Recensement. Un plan de gestion de la qualité des données solidement documenté aurait pu permettre à l'organisme de mieux prévoir la façon dont la qualité des données serait assurée. De plus, même si Statistique Canada a évalué le rendement de certains éléments du programme du Recensement de 2006, il n'a pas encore réalisé d'examen intégré du programme. Un tel examen appuierait la gestion interne du programme, alors que l'organisme prépare le Recensement de 2011. Il appuierait aussi la reddition de comptes externe au Parlement et à la population canadienne.
- Statistique Canada a adopté une démarche proactive pour définir les risques posés par le Recensement de 2006. Cependant, il n'a pas entièrement respecté les exigences de la politique gouvernementale en matière de gestion des risques. Plus particulièrement, malgré le nombre d'employés temporaires qui étaient nécessaires sur le terrain et la difficulté évidente de les recruter et de les maintenir en poste, il n'a pas établi de plans d'urgence officiels et détaillés pour faire face à l'éventualité de problèmes à cet égard. Les difficultés de recrutement et de maintien en poste auxquelles l'organisme a fait face l'ont amené à retarder la première diffusion des données. De plus, cette pénurie de personnel peut avoir eu un effet sur l'exactitude des données relatives à certaines petites régions géographiques et sous-populations. Il faudra attendre la diffusion de ces données détaillées pour s'en rendre compte. Le calendrier de notre vérification ne nous a pas permis d'examiner ces données.

- L'organisme a géré les risques liés à la protection des renseignements personnels fournis par les répondants en prenant avec succès des mesures soutenues pour veiller à la protection des données personnelles obtenues dans le cadre du Recensement. Ces mesures répondaient aux préoccupations exprimées à ce sujet après le Recensement de 2001.

Réaction de l'organisme. L'organisme accepte toutes nos recommandations. Une réponse détaillée fait suite à chaque recommandation présentée dans le chapitre.

Introduction

6.1 En tant qu'organisme statistique national du Canada, Statistique Canada a pour mandat de fournir aux Canadiens de l'information statistique pertinente et de grande qualité qui répond à leurs besoins. L'un des principaux volets de ce mandat est l'obligation qu'a Statistique Canada d'effectuer des recensements de la population. Selon la loi, un recensement doit être effectué tous les cinq ans. Statistique Canada définit un recensement comme étant l'inventaire des caractéristiques démographiques, sociales et économiques de la population à un moment donné.

6.2 Le Recensement de la population est le programme d'enquête le plus important de Statistique Canada. Il est la seule source de données détaillées sur la population canadienne pour les petites régions géographiques et sous-populations. Le budget du Recensement de la population de 2006 est de 567 millions de dollars. L'organisme a affecté l'équivalent d'environ 3 900 employés à temps plein au programme et prévoyait embaucher environ 27 000 employés temporaires sur le terrain pour le Recensement.

6.3 Les données sur le Recensement sont utilisées à plusieurs fins, dont les suivantes :

- Le gouvernement fédéral verse des milliards de dollars (environ 62 milliards de dollars durant l'exercice 2006-2007) aux provinces et aux territoires en se fondant, en partie, sur les estimations de population découlant du Recensement. Ces données servent notamment à établir les transferts relatifs à la santé et les transferts sociaux, la formule de financement des territoires et les paiements de péréquation.
- Les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux ainsi que les administrations municipales se servent des données du Recensement pour planifier leurs programmes et effectuer des analyses. Les entreprises privées, les institutions sociales, les chercheurs et les universitaires utilisent également ces données.
- Les chiffres de population d'un recensement sur deux (recensement décennal) servent à ajuster les circonscriptions électorales fédérales.
- Statistique Canada se sert de la base de données du Recensement pour étayer plusieurs des enquêtes importantes qu'il mène.

6.4 Statistique Canada envoie les questionnaires du Recensement à tous les logements identifiables afin de dénombrer et de décrire les

personnes qui y habitent. Les Canadiens qui habitent à l'étranger (par exemple le personnel militaire et les diplomates) sont également dénombrés. Cependant, comme le recensement ne vise que les personnes qui vivent dans des logements, les sans-abri qui se trouvent dans des foyers le jour du Recensement sont dénombrés, mais ceux qui se trouvent alors dans la rue ne le sont pas.

Changements apportés au contenu du questionnaire pour le Recensement de 2006

6.5 Statistique Canada mène de vastes consultations sur le contenu de chaque recensement. Au cours de la période où il établit le contenu d'un recensement, Statistique Canada étudie les répercussions des changements proposés sur le fardeau du répondant, la protection des renseignements personnels et le coût. D'un recensement à l'autre, Statistique Canada recherche un équilibre entre les changements demandés et la volonté d'assurer la continuité et la comparabilité des données.

6.6 En 2006, les changements apportés aux questions du Recensement ont été limités à la création ou à la modification de questions au sujet des couples formés de partenaires de même sexe, de l'origine ethnique et des antécédents scolaires. Statistique Canada a également demandé aux répondants de l'autoriser à avoir accès à l'information sur leurs revenus, qui se trouve dans leurs déclarations de revenus, et à publier ces renseignements personnels, après 92 ans, aux fins de la recherche généalogique et historique.

6.7 Le questionnaire complet, qui contenait 61 questions, a été distribué à 20 p. 100 des logements. Le questionnaire abrégé comprenait huit questions, qui figuraient également dans le questionnaire complet. Ce questionnaire abrégé a été envoyé à 80 p. 100 des logements.

Changements apportés à la méthodologie

6.8 Selon Statistique Canada, le Recensement de 2006 comportait certains des changements les plus importants ayant été apportés à la méthodologie de collecte et de traitement des données du programme depuis plus de 30 ans. Parmi ces changements figuraient les suivants :

- Environ 70 p. 100 des logements du pays ont reçu le questionnaire du Recensement par la poste. Les autres questionnaires ont été livrés, comme ils l'avaient été dans le passé, par le personnel local sur le terrain.

- Les Canadiens ayant accès à Internet ont pu remplir leur questionnaire en ligne.
- Presque tous les questionnaires remplis ont été retournés à un seul centre de traitement des données, plutôt qu'au personnel local sur le terrain.
- Le suivi de la plupart des questionnaires jugés incomplets a été effectué par téléphone, par le personnel des centres d'appels, plutôt que par le personnel local sur le terrain.

En mai 2004, Statistique Canada a effectué un test à grande échelle des nouveaux systèmes et des nouvelles méthodes et technologies auprès de 300 000 logements.

Structure de gestion

6.9 Le chef du Recensement est responsable de l'ensemble du Recensement de 2006. Il relève du statisticien en chef adjoint, Secteur de la statistique sociale, des institutions et du travail. Le chef du Recensement rend compte au Comité de direction du Recensement et au Comité des politiques de Statistique Canada (présidé par le statisticien en chef), et est appuyé par l'Équipe de projet du Recensement, qui est l'organe de décision et de gestion du Recensement.

6.10 Au prochain échelon, les gestionnaires de projet sont chargés des projets qui composent le programme du Recensement. Leur travail a consisté notamment à établir 36 bureaux locaux du Recensement, 3 centres d'appels, un entrepôt national et un centre de traitement des données. Les bureaux régionaux de Statistique Canada à Montréal, à Toronto et à Edmonton étaient chargés de l'exécution du Recensement de 2006 sur le terrain.

Calendrier du Recensement de 2006

6.11 Chaque programme visant un recensement s'étend sur environ huit ans, du début à la fin, et chevauche le recensement précédent et le recensement suivant. Même si Statistique Canada a diffusé les premières données sur le Recensement de 2006 en mars 2007, la planification du Recensement de 2011 était alors déjà en cours. Les pièces 6.1 et 6.2 présentent respectivement les dates et les étapes clés du Recensement de 2006.

Pièce 6.1 Dates clés du Recensement de la population de 2006

Jalon	Date
Début du processus de consultation	Juin 2002
Réalisation du test du Recensement	Mai 2004
Approbation du questionnaire	Mai 2005
Début de l'identification des logements	Septembre 2005
Début de la livraison des questionnaires	Mai 2006
Jour du Recensement	Le 16 mai 2006
Début du suivi des cas de non-réponse	Le 26 mai 2006
Fin de la collecte des données sur le terrain	Le 31 août 2006
Première diffusion des données du Recensement de 2006	Le 13 mars 2007
Dernière diffusion des données du Recensement de 2006	Mai 2008
Diffusion de l'estimation définitive de la couverture	Septembre 2008

Source : Statistique Canada

Pièce 6.2 Étapes clés du Recensement de la population de 2006

Détermination du contenu	Le contenu du questionnaire a été déterminé au moyen de consultations auprès des utilisateurs des données. Ces consultations ont été suivies de tests.
Test du Recensement	Un test à grande échelle des nouveaux systèmes et des nouvelles méthodes et technologies a été effectué.
Conception et production des questionnaires	Les questionnaires ont été conçus de manière à répondre aux exigences en matière de collecte et de traitement des données. Ils ont été testés en mode papier et en mode Internet.
Collecte des données	Cette étape a été conçue pour faire en sorte que chaque logement canadien soit dénombré. Elle comprenait la distribution des questionnaires et le suivi des cas de non réponse. Ces efforts ont été appuyés par des stratégies de communication ciblées.
Traitement des données	Cette étape comprenait le traitement centralisé de tous les questionnaires remplis.
Attestation	Des spécialistes de Statistique Canada examinent les données, avant leur publication, pour s'assurer qu'elles sont adaptées à leur utilisation. Ce processus tient compte de la mesure dans laquelle les données correspondent aux connaissances et à la recherche actuelles ainsi qu'à d'autres sources.
Diffusion	Les données du Recensement sont mises à la disposition des utilisateurs au moyen d'un éventail de produits et de services.
Évaluation de la qualité des données	Des études sont réalisées pour évaluer la qualité des données et améliorer les prochains recensements.

Source : Statistique Canada

Objet de la vérification

6.12 La présente vérification avait pour objet d'évaluer si Statistique Canada avait appliqué ses systèmes et ses pratiques d'assurance de la qualité au Recensement de la population de 2006. Nous avons également examiné la façon dont l'organisme avait appliqué la politique gouvernementale en matière de gestion des risques au programme du Recensement.

6.13 Le calendrier de cette vérification nous a permis d'examiner la planification et l'exécution du Recensement jusqu'à la diffusion des chiffres de population et des logements le 13 mars 2007. Statistique Canada ne prévoit pas diffuser avant 2008 les données finales du Recensement de 2006. Le calendrier de cette vérification permet également à Statistique Canada de mettre en œuvre nos recommandations alors qu'il planifie le Recensement de 2011. Il convient de noter que nous n'avons pas évalué la qualité des données du Recensement de 2006.

6.14 La section intitulée **À propos de la vérification**, à la fin du chapitre, fournit d'autres détails sur les objectifs, l'étendue, la méthode et les critères de la vérification.

Observations et recommandations

Les systèmes et les pratiques d'assurance de la qualité

6.15 Statistique Canada produit de l'information. L'organisme affirme que si la qualité de ses données devenait douteuse, sa réputation en tant que source indépendante et objective d'information fiable serait minée. La gestion de la qualité des données est donc essentielle pour l'organisme. Le cadre d'assurance de la qualité de Statistique Canada et les lignes directrices connexes sur la qualité décrivent les méthodes utilisées par l'organisme pour gérer la qualité des données.

6.16 Statistique Canada avait préparé ce cadre en prévision de la vérification que le Bureau du vérificateur général a effectuée en 1999 sur la gestion de la qualité des statistiques. Le cadre et les lignes directrices décrivent les mesures utilisées par Statistique Canada pour ses programmes d'enquête, y compris les recensements de la population. Ils visent à faire en sorte que l'information en résultant soit adaptée à son utilisation, ce qui veut dire que l'information est d'un niveau de qualité acceptable pour l'utilisation prévue. Le cadre exige aussi que le rendement des programmes de l'organisme soit documenté. Lors des vérifications de Statistique Canada que nous avons effectuées en 1999 et en 2002, nous avons constaté que les

systèmes et les pratiques d'assurance de la qualité de l'organisme étaient fiables.

6.17 Statistique Canada définit la qualité des données selon six dimensions : la pertinence, l'exactitude, l'actualité, l'accessibilité, l'intelligibilité et la cohérence (voir la pièce 6.3).

Pièce 6.3 Les six dimensions de la qualité des données de Statistique Canada

Pertinence	La mesure dans laquelle l'information répond aux besoins réels des clients.
Exactitude	La mesure dans laquelle l'information décrit bien le phénomène qu'elle doit évaluer.
Actualité	Le 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 diffusées.
Accessibilité	La facilité avec laquelle on peut obtenir l'information de l'organisme.
Intelligibilité	La disponibilité des renseignements supplémentaires qui sont nécessaires pour interpréter et utiliser les données originales de façon appropriée.
Cohérence	La mesure dans laquelle l'information peut être jumelée à d'autres renseignements statistiques, dans un vaste cadre analytique et au fil du temps.

Source : Adaptation du cadre d'assurance de la qualité de Statistique Canada, 2002

6.18 Selon Statistique Canada, ces dimensions de la qualité se chevauchent et sont liées les unes aux autres. Il n'existe pas de modèle général permettant de réunir toutes ces dimensions pour établir un niveau de qualité. De plus, elles ne s'appliquent pas également à tous les programmes d'enquête. Pour obtenir un niveau acceptable de qualité, il faut tenir compte des diverses dimensions de la qualité. Il faut aussi les gérer et les équilibrer en portant attention aux objectifs de programme, au coût, au fardeau du répondant et à d'autres facteurs qui peuvent influencer sur la qualité des données et les attentes des utilisateurs.

6.19 Aux fins de notre vérification, nous avons évalué si Statistique Canada avait géré le Recensement de 2006 conformément à ses systèmes et à ses pratiques d'assurance de la qualité, de manière à obtenir l'assurance que les données sont adaptées à leur utilisation. Nous avons examiné la façon dont l'organisme avait tenu compte des six dimensions de la qualité ainsi que la façon dont il les avait équilibrées par rapport au coût, aux attentes des utilisateurs et au fardeau du répondant.

6.20 Nous avons également évalué si Statistique Canada avait documenté son plan pour gérer la qualité des données et atteindre des normes conformes à son cadre. De plus, nous avons examiné si l'organisme avait documenté son plan pour évaluer la qualité des données obtenues. Des plans bien documentés permettent de prendre des décisions éclairées à l'égard des programmes et d'assurer la continuité des activités au sein de l'organisme.

6.21 Nous avons aussi évalué si Statistique Canada avait examiné le rendement du programme de Recensement comme l'exige le cadre. Cette information est importante, car elle facilite la reddition de comptes externe au Parlement et aux Canadiens en permettant un examen indépendant et un débat public.

Statistique Canada a géré de manière satisfaisante la qualité du Recensement de 2006

6.22 Nous avons constaté que Statistique Canada avait respecté les exigences de ses systèmes et de ses pratiques d'assurance de la qualité pour gérer le Recensement de la population de 2006. Ces exigences comprenaient l'équilibre à assurer entre les six dimensions de la qualité par rapport au coût, au fardeau du répondant et aux besoins des clients.

6.23 Nous avons constaté que Statistique Canada avait satisfait aux exigences du cadre d'assurance de la qualité pour toutes les dimensions de la qualité, à l'exception de l'intelligibilité. Les exigences liées à cette dimension avaient été en grande partie respectées, sauf l'obligation de communiquer le taux de réponse lors de la diffusion des chiffres de population et des logements le 13 mars 2007.

6.24 Nos observations concernant la pertinence, l'accessibilité et la cohérence sont présentées plus loin dans la section sur les principaux clients gouvernementaux (voir les paragraphes 6.41 à 6.44). Les observations qui suivent portent sur l'actualité, l'intelligibilité et l'exactitude.

6.25 Actuelité. Comme l'exige son cadre d'assurance de la qualité, Statistique Canada a annoncé son calendrier de diffusion des données du Recensement de 2006 bien avant les dates de publication prévues. Grâce aux gains d'efficacité qui devaient résulter des changements apportés à la méthodologie, il était prévu que les données seraient diffusées plus tôt que lors du Recensement de 2001. Cependant, en octobre 2006, l'organisme a révisé la date de sa première diffusion pour la reporter d'un mois (de février à mars 2007) en raison de retards dans la collecte des données occasionnés par les difficultés liées au

recrutement et au maintien en poste du personnel sur le terrain. Cette décision reflète les efforts déployés par Statistique Canada pour parvenir à un équilibre entre l'actualité, l'exactitude et le coût. Nos observations sur la dotation du personnel sur le terrain sont présentées plus loin dans le chapitre (voir les paragraphes 6.69 à 6.87).

6.26 Intelligibilité. Statistique Canada diffuse beaucoup d'information pour aider les utilisateurs à interpréter et à utiliser les données du Recensement. Le taux de réponse est un indicateur important de l'exactitude des données dont les utilisateurs ont besoin pour interpréter les données d'enquête. Le cadre d'assurance de la qualité de l'organisme et sa politique visant à informer les utilisateurs sur la qualité des données et la méthodologie exigent que cette information soit communiquée aux utilisateurs.

6.27 Lors de la diffusion des chiffres de population et des logements du Recensement de 2001, Statistique Canada a communiqué un seul chiffre pour le taux de réponse. Cependant, lors de la diffusion des chiffres de population et des logements du Recensement de 2006 (le 13 mars 2007), l'organisme a donné plusieurs chiffres, dont ceux nécessaires pour calculer le taux de réponse. Il a toutefois laissé aux utilisateurs le soin de décider quels chiffres utiliser et comment les utiliser. Statistique Canada affirme que les changements apportés à la méthodologie, à compter de 2006, l'empêchent de communiquer un seul chiffre pour le taux de réponse. Cependant, sans un taux de réponse clair et non ambigu, les utilisateurs ne disposent pas de l'information nécessaire pour interpréter les données.

6.28 Exactitude. L'exactitude est la mesure dans laquelle l'information décrit bien le phénomène qu'elle doit évaluer. Elle est habituellement exprimée en termes statistiques. Les principales causes d'inexactitude sont une couverture d'enquête incomplète, une erreur d'échantillonnage et les cas de non-réponse.

6.29 Statistique Canada a démontré qu'il a géré l'exactitude des données pour ce qui est des principales étapes du Recensement, conformément à son cadre. À l'étape de la conception du Recensement de 2006, il a testé les questionnaires pour les deux modes de collecte des données, soit sur papier et par Internet. Les nouvelles technologies adoptées pour le Recensement de 2006 ont été essayées lors du test du Recensement effectué en 2004. De plus, des mesures ont été mises en place pour faire le suivi des cas de non-réponse et des cas de données manquantes ou illogiques. Lors des étapes de collecte et de traitement des données, des vérifications de la qualité ont été prévues pour surveiller l'exactitude des données. Les systèmes

d'information ont été conçus pour permettre à la direction de surveiller le coût, les progrès, l'actualité, la productivité et la qualité à divers niveaux géographiques.

6.30 Statistique Canada soutient que la couverture d'enquête est un indicateur clé de l'exactitude des données. Dans le cadre des efforts qu'il a déployés pour évaluer l'intégralité de la couverture du Recensement, l'organisme a mené une enquête sur les logements qui n'ont retourné aucun questionnaire. Les résultats de l'enquête servent à estimer combien de ces logements étaient occupés et combien de personnes y habitaient le jour du Recensement. Ils servent aussi à corriger la base de données du Recensement. En 2006, à la suite des corrections apportées à la base de données, 935 605 personnes et 435 789 logements ont été ajoutés à la population dénombrée lors du Recensement. D'autres études en cours sont utilisées pour estimer la couverture, mais pas pour corriger les résultats du Recensement. Les résultats de ces études doivent être diffusés en septembre 2008.

6.31 Avant de diffuser des données, les spécialistes de l'organisme les examinent pour s'assurer qu'elles sont adaptées à leur utilisation. Au cours de cet examen, appelé attestation, les spécialistes vérifient la mesure dans laquelle les données correspondent aux connaissances et à la recherche actuelles ainsi qu'à d'autres sources de données. Ils effectuent également des vérifications par rapport aux recensements précédents pour faire en sorte que les données soient comparables.

6.32 Lors de notre vérification, le processus d'attestation était terminé uniquement pour les chiffres de population et des logements diffusés le 13 mars 2007. Le Comité des politiques de Statistique Canada, un comité supérieur présidé par le statisticien en chef du Canada, avait examiné et approuvé les données et les avait diffusées, sous l'autorité du statisticien en chef. Nous avons constaté que le processus d'attestation avait été appliqué de manière appropriée aux chiffres de population et des logements diffusés en mars 2007.

6.33 Cependant, nous avons remarqué qu'il n'y avait pas de registre officiel de la décision de diffuser ces données. Statistique Canada affirme que le statisticien en chef est responsable de toutes les données diffusées par Statistique Canada et que, à ce titre, il ne signe un registre officiel de décision que lorsqu'il est tenu par la loi de le faire. Pour le Recensement de 2006, le statisticien en chef sera tenu de signer un registre de décision seulement lorsqu'il fournira les estimations de population au ministère des Finances Canada en 2008. Toutefois, un registre officiel de décision est important non seulement pour la reddition de comptes externe, mais aussi aux fins de la gestion interne.

L'organisme fait des efforts pour améliorer la couverture des groupes difficiles à dénombrier

6.34 Statistique Canada affirme que la couverture des enquêtes est un élément clé de l'exactitude des données. On dit qu'il y a sous-dénombrement quand le recensement ne dénombre pas des personnes ou des logements. Les taux de sous-dénombrement varient selon les lieux et les groupes de population. De 1971 à 2001, les taux de sous-dénombrement ont augmenté au Canada pour l'ensemble des recensements. Cependant, le taux de sous-dénombrement du Recensement de 2001 était quand même inférieur à 3 p. 100. Le chiffre comparable du Recensement de 2006 doit être diffusé en 2008.

6.35 Dans le cadre de cette vérification, nous avons examiné si l'organisme avait appliqué ses systèmes et ses pratiques d'assurance de la qualité pour améliorer la couverture de certains groupes difficiles à dénombrier. Nous nous attendions à ce que l'organisme ait accompli les tâches suivantes lors de la conception et de l'exécution du Recensement de la population de 2006 :

- définir les segments de population difficiles à dénombrier, à partir du Recensement de 2001 et d'autres sources;
- effectuer des recherches afin de comprendre les raisons pour lesquelles ces groupes étaient difficiles à dénombrier;
- élaborer et mettre en œuvre des stratégies pour améliorer la couverture de ces groupes lors du Recensement de la population de 2006;
- déterminer l'efficacité de ces stratégies.

6.36 Nous avons constaté que Statistique Canada avait établi que les groupes suivants étaient difficiles à dénombrier : les jeunes hommes, les membres des Premières nations vivant dans les réserves, les membres des minorités culturelles et linguistiques, les résidents des logements collectifs (par exemple les résidences pour personnes âgées) et les résidents des régions rurales et éloignées du Nord. Ce sont les analyses réalisées après le Recensement de 2001 qui ont en grande partie permis de cerner ces groupes.

6.37 Nous avons constaté que Statistique Canada avait mené des consultations et effectué des analyses sur les raisons pour lesquelles certains de ces groupes — notamment les membres des Premières nations vivant dans les réserves, les résidents des logements collectifs et les résidents des régions rurales et éloignées du Nord — étaient difficiles à dénombrier. L'organisme n'a effectué qu'une recherche

limitée pour mieux comprendre le sous-dénombrement des jeunes hommes et des membres des minorités culturelles et linguistiques.

6.38 Nous avons constaté que Statistique Canada avait élaboré et mis en œuvre des stratégies pour améliorer la couverture des groupes difficiles à dénombrer. Ces stratégies comprenaient tant des communications publiques générales que des mesures structurées et officielles dont des consultations, des communications ciblées, de même que le recrutement spécialisé et la formation du personnel affecté au Recensement. De plus, pour le Recensement de 2006, l'organisme a amélioré ses méthodes de dénombrement des logements collectifs.

6.39 Statistique Canada s'est efforcé d'améliorer la couverture des membres des Premières nations vivant dans les réserves grâce à des mesures de liaison continue; à l'embauche de personnel sur le terrain vivant dans les réserves; à la diffusion de matériel de communication conçu expressément pour sensibiliser les peuples autochtones à l'importance du Recensement; et à la mise en place de partenariats avec des organismes des Premières nations et d'autres organismes autochtones pour faciliter la collecte des données.

6.40 L'information sur la couverture de ces groupes difficiles à dénombrer ne sera disponible que lors de la diffusion des études sur la couverture, laquelle est prévue pour 2008. Cette information aidera Statistique Canada à déterminer si ses stratégies sont efficaces. Entre-temps, dans le cadre de la planification du Recensement de 2011, Statistique Canada obtient un compte rendu des employés affectés au Recensement pour tirer des leçons de leur expérience.

Les principaux clients gouvernementaux pour les données du Recensement ont été consultés

6.41 Le Recensement de la population vise à répondre aux besoins d'information des principaux clients gouvernementaux. Parmi ceux-ci figurent le ministère des Finances Canada, qui se fie aux estimations de population pour répartir les paiements de transfert aux provinces et aux territoires, ainsi que les ministères et organismes fédéraux qui contribuent au financement du Recensement de la population. Les provinces, les territoires et les municipalités sont également d'importants clients qui utilisent les données du Recensement pour la planification et l'analyse de leurs services.

6.42 Comme les données du Recensement servent à de nombreux usages importants dans tous les ordres de gouvernement, nous avons examiné les processus adoptés par Statistique Canada pour consulter

ses principaux clients gouvernementaux et répondre à leurs besoins d'information (en veillant à ce que les données du Recensement soient pertinentes, accessibles et cohérentes). Nous nous attendions à ce que l'organisme prenne les mesures nécessaires pour comprendre les besoins d'information de ses principaux clients gouvernementaux et y répondre, tout en tenant compte des contraintes que posent le fardeau du répondant et le coût.

6.43 Nous avons constaté que, lors de la planification et de l'exécution du Recensement de 2006, Statistique Canada avait examiné les besoins de ses clients et y avait répondu. L'organisme avait mis en place un certain nombre de processus officiels pour comprendre les besoins de ses principaux clients gouvernementaux. Il avait notamment déployé des efforts structurés pour consulter les clients sur le contenu des questionnaires du Recensement de 2006, sur l'accès aux données et sur l'information communiquée. Ces consultations avaient permis à Statistique Canada de déterminer les ajouts possibles au contenu du Recensement de 2006, d'élargir sa gamme de produits, d'offrir plus de produits par Internet et de rendre les données plus accessibles.

6.44 Les principaux clients gouvernementaux du programme du Recensement que nous avons interviewés nous ont informés que la qualité des données du Recensement était suffisante pour leurs besoins.

Statistique Canada est parvenu à un équilibre entre l'exactitude, le coût et l'actualité des données

6.45 Les systèmes et les pratiques d'assurance de la qualité de Statistique Canada exigent que l'organisme parvienne à un équilibre entre les six dimensions de la qualité, tout en tenant compte des objectifs de programme, du coût, du fardeau du répondant et d'autres facteurs qui peuvent influencer sur la qualité des données et les attentes des utilisateurs.

6.46 Au cours de l'étape de collecte des données, Statistique Canada a fait face aux deux difficultés suivantes, qui l'ont amené à faire des compromis entre l'exactitude, le coût et l'actualité des données :

- La première difficulté était le nombre plus important que prévu de logements exigeant un suivi parce qu'un questionnaire rempli n'avait pas été retourné pour eux. Statistique Canada appelle ce travail le **suivi des cas de non-réponse**.

Suivi des cas de non-réponse — Il s'agit du processus utilisé afin d'identifier les logements pour lesquels un questionnaire de recensement rempli n'a pas été retourné et afin de communiquer avec les occupants, le cas échéant, à ce sujet.

- La seconde difficulté concernait le recrutement et le maintien en poste du personnel temporaire sur le terrain (voir les paragraphes 6.69 à 6.87).

6.47 Charge de travail relative au suivi des cas de non-réponse. Le nombre de logements exigeant un suivi est fonction du taux de réponse à la distribution initiale des questionnaires. Plus le taux de réponse est élevé, moins le nombre de logements exigeant un suivi est important. En 2006, en se fondant sur les résultats du Recensement de 2001, Statistique Canada avait prévu effectuer le suivi d'environ 3,1 millions de logements pour raison de non-réponse. Selon Statistique Canada, le nombre réel de logements pour lesquels il a dû effectuer un suivi était d'environ 3,5 millions, soit une hausse d'environ 400 000 ou 13 p. 100.

6.48 Statistique Canada a pris plusieurs mesures pour surmonter cette difficulté. Par exemple, il a transféré une partie des travaux de suivi aux trois centres d'appels qui avaient été mis sur pied pour répondre aux demandes de renseignements et faire remplir les questionnaires par téléphone. L'organisme a également prolongé cette étape du Recensement de six semaines, en reportant la date de la fin des travaux de suivi du 21 juillet au 31 août. À cette date, Statistique Canada a mis fin à ses activités de suivi afin de réduire leur incidence sur le coût de collecte des données et sur la date prévue pour la première diffusion des données. La décision de mettre fin aux activités de suivi voulait également dire que l'organisme acceptait des taux de réponse plus faibles que prévu dans certains endroits.

6.49 Taux de réponse acceptés. En 2006, Statistique Canada a établi que la région géographique la plus petite servant à la collecte des données du Recensement était une unité de collecte. Aux fins du Recensement de 2006, il y avait environ 47 500 unités de collecte au Canada. Le taux de réponse d'une unité de collecte est calculé en divisant le nombre de logements ayant retourné un questionnaire par le nombre total de logements classés par le personnel sur le terrain comme étant occupés. Lors du Recensement de 2006, le taux de réponse cible était de 98 p. 100.

6.50 Au cours de la collecte des données, Statistique Canada vérifie le taux de réponse au niveau de l'unité de collecte. Il cherche ainsi à s'assurer que l'exactitude des données du Recensement est uniforme entre les régions géographiques et que les données recueillies dans les petites régions géographiques sont suffisantes pour étayer la production de données à ce niveau. L'organisme effectue aussi ce genre de vérification pour concentrer ses activités de suivi là où les taux de non-réponse sont les plus élevés.

6.51 Le taux de réponse cible a été atteint dans environ 55 p. 100 des unités de collecte. Au cours de la collecte des données, après avoir évalué le coût et les avantages de continuer à essayer d'atteindre la cible, Statistique Canada a officiellement approuvé encore 35 p. 100 des unités, même si leur taux de réponse était inférieur à la cible. À la fin d'août, quand les travaux sur le terrain ont cessé pour l'essentiel, les unités de collecte restantes, soit 10 p. 100 de l'ensemble des unités (niveau également inférieur à la cible), ont été de fait acceptées (avec un taux de réponse moyen d'environ 94 p. 100). Cette situation peut être attribuable aux difficultés que l'organisme a connues dans certains endroits en ce qui concerne le recrutement et le maintien en poste du personnel sur le terrain.

6.52 La décision prise par Statistique Canada de mettre fin aux activités de collecte sur le terrain à la fin d'août résultait d'un compromis entre l'exactitude, le coût pour réaliser ces activités de même que la nécessité de respecter le calendrier de diffusion des données. Le taux de réponse national du Recensement de la population de 2006 a été de 96,5 p. 100, ce qui est légèrement inférieur au taux de 98,4 p. 100 obtenu en 2001, mais conforme aux tendances générales observées pour les taux de réponse des enquêtes. Bien qu'un taux de 96,5 p. 100 soit considéré comme étant très élevé selon les normes pour les enquêtes, une hausse même faible des cas de non-réponse pourrait avoir une incidence sur l'exactitude des données dans les petites régions géographiques et sous-populations. Il faudra attendre la diffusion des données pour s'en rendre compte. Le calendrier de cette vérification ne nous a pas permis d'examiner ces données.

La planification et le rendement de la gestion de la qualité des données doivent être mieux documentés

6.53 Lors de la planification du Recensement de 2006, l'organisme avait indiqué que son plan global de gestion de la qualité des données était essentiel pour obtenir des données d'un niveau de qualité acceptable. L'objectif du plan était de garantir que, à chaque étape, l'organisme atteigne les objectifs de qualité et respecte les politiques établies. De plus, le cadre d'assurance de la qualité insiste sur la nécessité de déterminer si le Recensement a été exécuté comme prévu lors de sa conception, si certains aspects ont posé des problèmes et quelles leçons ont été tirées afin d'améliorer la conception des recensements à l'avenir.

6.54 Par conséquent, nous nous attendions à ce qu'un plan complet décrive la façon d'obtenir des données de la qualité souhaitée et à ce

qu'un document indique la façon dont la qualité des données serait évaluée. Les résultats de cette évaluation devraient être mis à la disposition de l'organisme pendant qu'il parachève ses plans pour le Recensement de 2011.

6.55 Toutefois, Statistique Canada n'avait pas préparé de plan complet pour documenter la façon dont la qualité des données du Recensement de 2006 serait gérée. Faute d'un tel plan, l'organisme s'est appuyé sur un certain nombre de comités pour surveiller et gérer la qualité des données pendant tout le Recensement. Il est important de disposer d'un plan documenté pour décrire le mode de gestion de la qualité des données et la façon d'obtenir la qualité souhaitée. Cette information permet de prendre des décisions éclairées et d'assurer la continuité des activités au sein de l'organisme.

6.56 Le cadre d'assurance de la qualité exige aussi que, pour chacun de ses programmes, Statistique Canada produise un rapport sur le rendement, énonce les orientations futures et propose des changements relatifs à la gestion de la qualité. Pour le Recensement de 2006, Statistique Canada n'a pas préparé de plan d'évaluation complet; il lui sera donc plus difficile d'évaluer ce programme de manière systématique et cohérente.

6.57 Comme nous l'avons indiqué précédemment, l'organisme avait apporté certains changements à la méthodologie pour le Recensement de la population de 2006 et avait dû surmonter certaines difficultés au cours de la collecte des données. De plus, le Recensement est une entreprise coûteuse qui est importante pour les Canadiens. Il est donc essentiel d'effectuer un examen intégré complet du programme du Recensement de la population. Statistique Canada a certes évalué le rendement de certains éléments du programme du Recensement de 2006, mais il n'a pas encore réalisé d'examen intégré du programme. Un tel examen lui permettrait de déterminer si le programme a été géré conformément à ses systèmes et à ses pratiques de gestion de la qualité, et de mieux planifier le Recensement de 2011. L'examen fournirait également l'information sur le rendement qui est nécessaire pour assurer la reddition de comptes externe au Parlement et aux Canadiens.

6.58 **Recommandation.** Statistique Canada devrait réaliser un examen intégré du programme du Recensement de 2006 avant de parachever ses plans pour le Recensement de 2011.

Réponse de l'organisme. Recommandation acceptée. Statistique Canada fera un examen intégré du programme du Recensement de 2006. L'évaluation des résultats d'un recensement à l'autre est une

pratique courante. L'examen se fait selon une approche progressive, au fur et à mesure de l'achèvement de chaque grande activité du cycle du recensement, et il revêt une importance cruciale pour le processus de planification du recensement suivant. L'évaluation et les leçons tirées du Recensement de 2006 sont des éléments clés servant à la préparation des documents de planification du Recensement de 2011, comme la présentation au Conseil du Trésor, les hypothèses de planification, les hypothèses des volumes et des quantités, ainsi que les besoins de la gestion, des utilisateurs et des systèmes.

6.59 Recommandation. Alors qu'il planifie le Recensement de 2011, Statistique Canada devrait préparer un document complet décrivant le plan de gestion de la qualité des données du programme du Recensement. Statistique Canada devrait également préparer un plan d'évaluation complet pour l'aider à déterminer si le programme du Recensement répond aux exigences des systèmes et des pratiques d'assurance de la qualité de l'organisme.

Réponse de l'organisme. Recommandation acceptée. Pour le Recensement de 2011, Statistique Canada regroupera dans un même document complet les diverses pratiques et procédures en vigueur pour mesurer et évaluer la qualité des données et son incidence sur les étapes clés du programme.

Statistique Canada applique un ensemble de pratiques et procédures efficaces et bien établies à chaque grande étape du programme du Recensement, conformément à son cadre d'assurance de la qualité, à ses lignes directrices sur la qualité et à sa politique visant à informer les utilisateurs sur la qualité des données et la méthodologie.

Gestion des risques

6.60 En vertu de la politique du Conseil du Trésor en matière de gestion des risques, les gestionnaires de programme doivent définir de manière proactive les risques qui se posent pour leur programme. Ils doivent aussi prendre des mesures pour minimiser ces risques avant qu'un incident se produise et en limiter les effets. De plus, ils doivent rétablir les activités lorsque les risques se concrétisent et tirer des leçons des incidents qui surviennent pour améliorer la gestion du programme à l'avenir.

6.61 Conformément à la politique, les ministères et organismes doivent établir des plans d'urgence officiels et détaillés pour se préparer à faire face aux risques cernés. Ces plans doivent décrire les mesures à prendre pour atténuer les répercussions d'un risque lorsqu'il se concrétise, y compris le coût, l'échéancier et le personnel nécessaire. Ils doivent être tenus à jour et être prêts à mettre en œuvre.

6.62 Étant donné les délais serrés que se fixe Statistique Canada pour l'étape de collecte des données du Recensement, il est d'autant plus important qu'il ait mis en place des plans d'urgence complets bien avant le jour du Recensement pour minimiser les répercussions possibles des risques. Les gestionnaires du Recensement n'ont pas le temps d'évaluer ou d'élaborer des stratégies d'intervention optimales lorsqu'un incident se produit et qu'il faut agir immédiatement pour limiter les conséquences négatives.

6.63 En raison de sa complexité, de son coût et de son importance pour les Canadiens, le Recensement de la population mérite que Statistique Canada adopte une démarche rigoureuse et structurée de la gestion des risques. Nous avons évalué la gestion du Recensement de 2006 par rapport à la politique gouvernementale en matière de gestion des risques. En plus de nous pencher sur les mesures prises par l'organisme dans l'ensemble, nous avons examiné plus précisément les efforts déployés pour faire face à deux risques importants définis au cours de la période de planification : la dotation du personnel sur le terrain et la protection des renseignements personnels des répondants.

Statistique Canada n'a pas respecté entièrement la politique gouvernementale en matière de gestion des risques

6.64 En 2002, Statistique Canada a commencé à élaborer une démarche globale de gestion des risques en prévision du Recensement de 2006. L'organisme a embauché des experts indépendants pour réaliser une évaluation des risques et établir une stratégie de gestion des risques de concert avec les gestionnaires du Recensement. À la suite de ce travail, un registre des risques cotant la probabilité et les répercussions estimées de chacun des risques définis a été établi.

6.65 Le registre des risques comprenait une brève description des stratégies d'intervention correspondant à chacun des risques définis. Cependant, nous avons constaté que l'organisme n'avait établi de plan d'urgence officiel et détaillé pour aucun des 17 risques permanents désignés comme présentant une « grande probabilité » ou un « impact élevé ».

6.66 La politique gouvernementale en matière de gestion des risques exige aussi que, pour améliorer la gestion d'un programme, les gestionnaires de programme évaluent les mesures prises face aux risques qui se sont concrétisés. Nous n'avons pu trouver de preuves dans les dossiers que les mesures prises par l'organisme pour faire face aux risques définis avaient été évaluées. L'organisme disposera donc de

peu d'information sur l'efficacité de ces mesures pour l'aider à planifier le Recensement de 2011.

6.67 Recommandation. Statistique Canada devrait évaluer et documenter officiellement l'efficacité des mesures prises face aux risques qui se sont concrétisés au cours du Recensement de 2006.

Réponse de l'organisme. Recommandation acceptée. Statistique Canada procédera à l'évaluation et à la documentation officielles de l'efficacité des mesures prises face aux risques qui se sont matérialisés pendant le Recensement de 2006.

6.68 Recommandation. Alors qu'il prépare le Recensement de 2011, Statistique Canada devrait veiller à ce que des plans d'urgence officiels et détaillés soient élaborés pour tenir compte des risques désignés comme présentant une « grande probabilité » ou un « impact élevé » et que ces plans soient tenus à jour. Pour tous les plans d'urgence mis en œuvre en 2011, Statistique Canada devrait évaluer et documenter l'efficacité des mesures prises, y compris leur effet sur la qualité des données.

Réponse de l'organisme. Recommandation acceptée. Statistique Canada préparera des plans d'urgence officiels et détaillés pour les risques dont la désignation est « grande probabilité » ou « impact élevé » avant le Recensement de 2011. Statistique Canada évaluera et documentera l'efficacité des mesures d'urgence prises lors du Recensement de 2011.

Pendant le déroulement du Recensement de 2006, Statistique Canada avait un processus officiel d'évaluation et de gestion des risques qui s'est révélé efficace pour réagir aux risques. L'évaluation de l'efficacité des mesures prises, y compris de leur incidence sur la qualité des données, est une pratique courante et une condition préalable nécessaire en fin de cycle et pour la planification du recensement suivant.

La planification des risques posés par l'embauche de personnel temporaire sur le terrain était insuffisante

6.69 Un programme de l'ampleur du Recensement de la population exige d'importantes mesures de planification et de gestion des ressources humaines. La responsabilité de la dotation du personnel temporaire sur le terrain pour le Recensement de 2006 avait été principalement attribuée au responsable du Projet des opérations sur le terrain. Celui-ci devait s'acquitter de cette tâche en collaboration avec les trois bureaux régionaux de Statistique Canada. L'organisme

prévoyait embaucher à court terme environ 27 000 personnes sur le terrain dans toutes les régions du pays pour l'aider à effectuer le Recensement.

6.70 Comme l'exige la politique du Conseil du Trésor en matière de gestion des risques, nous nous attendions à ce que Statistique Canada :

- ait défini les risques que posait la dotation du personnel temporaire nécessaire pour le Recensement de 2006;
- ait établi des plans d'urgence détaillés pour faire face à ces risques;
- ait exécuté ces plans d'urgence lorsqu'il faisait face à des situations menaçant la réussite du Recensement de 2006;
- ait évalué toutes les mesures mises en œuvre, dans le but de mieux planifier le Recensement de 2011.

6.71 Comme nous l'avons mentionné précédemment, Statistique Canada a adopté un processus structuré pour cerner les risques. Ce processus comprenait la définition des risques, dès 2001, que posaient le recrutement et le maintien en poste du grand nombre d'employés temporaires sur le terrain qui étaient nécessaires pour effectuer le Recensement. En raison de la situation du marché du travail local, ces risques étaient particulièrement élevés en Alberta, ainsi que dans plusieurs grands centres urbains.

6.72 Même si la dotation du personnel sur le terrain était désignée comme un risque présentant une « grande probabilité » dans le registre des risques, nous avons constaté que Statistique Canada n'avait pas préparé de plan d'urgence officiel et détaillé pour faire face à ce risque.

6.73 Cette lacune au chapitre de la planification est préoccupante pour deux raisons. Premièrement, le personnel temporaire sur le terrain est chargé d'un large éventail d'activités essentielles en ce qui concerne la collecte des données. Sans un personnel suffisant sur le terrain, il aurait pu être difficile de respecter les délais de collecte des données et les cibles de qualité, surtout compte tenu de la charge de travail résultant du suivi d'un nombre plus élevé que prévu de cas de non-réponse. Statistique Canada prévoyait avoir besoin de 27 000 employés temporaires sur le terrain (prévision qui reposait en partie sur une charge de travail de suivi prévue de 3,1 millions de logements), mais il n'en a jamais employé plus de 21 000 à la fois. De plus, au cours de la période de pointe des travaux de suivi, il n'avait sur le terrain que 10 000 personnes, dont les deux tiers ne travaillaient pas à temps plein.

6.74 Deuxièmement, les délais de collecte des données étaient très serrés. Comme nous l'avons indiqué précédemment, lorsqu'un risque se concrétise, on dispose de très peu de temps pour élaborer des stratégies d'intervention optimales. Pour atténuer l'effet possible d'un risque, il faut que des plans d'urgence puissent être mis en œuvre immédiatement.

6.75 Quand il est devenu clair qu'il ne parvenait pas à attirer et à maintenir en poste le nombre prévu d'employés sur le terrain pour effectuer le Recensement de 2006, l'organisme (qui, comme nous l'avons indiqué, n'avait pas de plan d'urgence officiel et détaillé) a pris certaines mesures pour corriger la situation. Il a notamment :

- recruté continuellement;
- fait venir d'ailleurs du personnel sur le terrain dans les régions les plus touchées;
- rémunéré à l'heure plutôt qu'à la pièce certains employés sur le terrain, et ce, plus tôt que prévu.

6.76 La pénurie de personnel sur le terrain a contribué directement au report d'un mois de la première diffusion des données du Recensement. Elle a peut-être même contribué aux taux de réponse plus faibles qui ont été acceptés pour certaines unités de collecte.

6.77 Comme nous l'avons mentionné précédemment, la politique gouvernementale en matière de gestion des risques exige que, pour améliorer la gestion d'un programme, les gestionnaires de programme évaluent les mesures prises face aux risques qui se sont concrétisés. Nous n'avons pu trouver de preuve dans les dossiers que l'organisme avait évalué les mesures prises afin de surmonter les difficultés liées au recrutement et au maintien en poste du personnel. L'organisme disposera donc de peu d'information sur l'efficacité de ces mesures pour l'aider à planifier le Recensement de 2011.

6.78 Recommandation. Statistique Canada devrait évaluer et documenter officiellement l'efficacité des mesures qu'il a prises pour surmonter les difficultés auxquelles il a fait face au chapitre du recrutement et du maintien en poste du personnel lors du Recensement de 2006. Il devrait notamment évaluer l'effet de ces difficultés sur la qualité des données. Il devrait utiliser les résultats de cette évaluation officielle pour planifier le Recensement de 2011.

Réponse de l'organisme. Recommandation acceptée. Statistique Canada se conformera à la recommandation particulière visant l'évaluation et la documentation de ce processus pour le Recensement

de 2011. L'évaluation de l'efficacité des mesures prises, y compris de leur incidence sur la qualité des données, est une pratique courante et une condition préalable nécessaire en fin de cycle et pour la planification du recensement suivant.

6.79 Recommandation. Pour le Recensement de 2011, Statistique Canada devrait préparer des plans d'urgence officiels et détaillés tenant compte des risques définis au chapitre du recrutement et du maintien en poste du personnel sur le terrain, qui sont désignés comme ayant une « grande probabilité » ou un « impact élevé ».

Réponse de l'organisme. Recommandation acceptée. Statistique Canada se conformera à la recommandation particulière visant la préparation de plans d'urgence officiels et détaillés en cas de matérialisation de certains risques cotés « grande probabilité » ou « impact élevé » pour ce qui est du recrutement et du maintien en poste du personnel sur le terrain, avant le Recensement de 2011.

Les taux de rémunération du personnel sur le terrain ont contribué aux difficultés relatives à la dotation en personnel

6.80 À la suite du Recensement de 2001 et du test du Recensement effectué en 2004, la direction du Recensement avait exprimé des préoccupations quant au caractère adéquat des taux de rémunération du personnel sur le terrain. En 2006, le taux horaire de rémunération du personnel sur le terrain était de 11,88 \$ (10,50 \$ en 2001), et l'organisme craignait que ces taux de rémunération ne lui permettraient pas de recruter suffisamment de personnel sur le terrain et de le maintenir en poste.

6.81 Le volume plus grand que prévu des travaux de suivi des cas de non-réponse — qui, de l'avis même de l'organisme, sont plus exigeants que les autres tâches exécutées par ces employés — a accru le défi de taille que les gestionnaires du Recensement ont dû relever pour recruter et maintenir en poste suffisamment de personnel sur le terrain. Au départ, ces activités de suivi étaient rémunérées à la pièce, ce qui représentait en fait un faible taux horaire, compte tenu des efforts nécessaires pour obtenir la coopération des occupants des logements visés. Cette situation rendait les taux de rémunération encore moins attrayants pour le personnel sur le terrain. Pour corriger la situation, Statistique Canada a offert comme prévu un taux horaire plutôt qu'une rémunération à la pièce dans certains endroits.

6.82 Recommandation. Statistique Canada devrait examiner les taux et la base de rémunération du personnel sur le terrain du Recensement

de 2006 pour comprendre leur effet sur le recrutement et le maintien en poste du personnel, et pour mieux planifier le Recensement de 2011.

Réponse de l'organisme. Recommandation acceptée. Dans le cadre du processus d'examen standard suivant chaque recensement, Statistique Canada se conformera, dans la planification du Recensement 2011, à la recommandation particulière visant l'examen des taux et de la base de rémunération du personnel sur le terrain du Recensement qui ont été utilisés en 2006. Les résultats de cet examen feront l'objet de discussions avec les organismes centraux, en prévision de la demande de financement pour l'étape de mise en œuvre du Recensement de 2011.

Les questionnaires non reliés ont augmenté la charge de travail du personnel sur le terrain

6.83 Nous avons également examiné un autre problème qui s'est présenté lors de la collecte des données. Comme nous l'avons indiqué, Statistique Canada avait établi un service d'assistance téléphonique pour le Recensement; les téléphonistes de trois centres d'appels répondaient aux questions au sujet du Recensement et aidaient les répondants à remplir leur questionnaire.

6.84 Les téléphonistes comptaient sur des systèmes automatisés pour trouver dans la liste principale des adresses l'identificateur du logement des personnes qui appelaient. S'ils ne le trouvaient pas, ils attribuaient un identificateur temporaire au questionnaire, créant ce que Statistique Canada appelle des questionnaires non reliés.

6.85 Selon l'organisme, cette situation résultait principalement du fait que les téléphonistes ne pouvaient pas toujours trouver l'identificateur du logement dans la liste principale des adresses parce que le système exigeait que les données concordent parfaitement. Si les téléphonistes n'entraient pas l'adresse exactement comme elle apparaissait dans la liste principale des adresses, ils ne pouvaient pas trouver l'identificateur du logement et le relier au questionnaire.

6.86 C'est ainsi qu'environ 400 000 questionnaires non reliés ont été créés lors du Recensement de 2006, au lieu des 40 000 prévus. Statistique Canada affirme que le problème a pu être réglé rapidement pour bon nombre des questionnaires non reliés et qu'il l'a été pour environ la moitié de ces questionnaires avant qu'ils s'ajoutent à la charge de travail relative au suivi des cas de non-réponse. Les autres questionnaires, dont le cas était parfois difficile à régler, ont été renvoyés au personnel sur le terrain, ce qui a fait augmenter leur charge de travail déjà élevée.

6.87 Malgré les efforts déployés par le personnel sur le terrain et celui du bureau central pour régler le problème des questionnaires non reliés, environ 80 000 questionnaires demeuraient toujours non reliés à la fin de l'étape de collecte des données. Par la suite, ce nombre a été réduit à environ 18 000. Statistique Canada s'est engagé à diminuer le nombre des questionnaires non reliés pour le Recensement de 2011.

Les risques en matière de protection des renseignements personnels ont été bien gérés

6.88 Pour assurer le succès du Recensement, il est essentiel que les données personnelles des Canadiens soient protégées. De plus, pour que Statistique Canada puisse obtenir des taux de réponse adéquats, ce qui est un facteur primordial de l'exactitude des données, il faut que les Canadiens aient confiance dans les processus et les systèmes de l'organisme. Nous avons donc évalué les mesures mises en place par l'organisme pour gérer les risques liés à la protection des données personnelles des répondants quand il a conçu et exécuté le Recensement de la population de 2006. Nous avons constaté que Statistique Canada avait déployé des efforts considérables pour veiller à la protection des données du Recensement et qu'il avait bien géré les risques à cet égard.

6.89 Après le Recensement de 2001, en partie à la suite des préoccupations soulevées par le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada, Statistique Canada a apporté des changements à la méthodologie du Recensement de 2006. Il a offert aux Canadiens la possibilité de remplir leur questionnaire par la poste et par Internet, de manière à ce qu'ils puissent répondre en privé, sans la présence d'un employé local du Recensement. L'organisme a également fait le suivi des questionnaires incomplets par téléphone, depuis un centre d'appels central, ce qui a assuré aux répondants, dans une certaine mesure, le respect de leur vie privée.

6.90 Comme l'exige la Politique d'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée du Conseil du Trésor, Statistique Canada a mené une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée pour déterminer si le Recensement de 2006 posait des problèmes de non-respect de la vie privée ou de la confidentialité, ou de sécurité. L'évaluation a révélé un certain nombre de préoccupations en matière de respect de la vie privée. Elle comportait aussi une appréciation des risques et proposait des mesures précises pour les atténuer. L'organisme a conclu que certains des risques restants étaient négligeables et qu'il était prêt à tolérer et à gérer les autres risques. Comme dans le cas des risques dont nous avons parlé plus tôt, Statistique Canada n'a pas établi de plans

d'urgence officiels et détaillés pour tenir compte des risques restants liés à la protection des renseignements personnels.

6.91 En 2003, Statistique Canada a retenu les services de deux firmes du secteur privé afin de concevoir plusieurs nouveaux systèmes pour le Recensement de 2006. Cela a incité les Canadiens et le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada à exprimer des inquiétudes au sujet de la protection des renseignements personnels recueillis au cours du Recensement. L'organisme a donné suite à ces préoccupations en réduisant la portée des contrats. Il a ainsi fait en sorte que les firmes ne participent pas aux opérations de traitement des données.

6.92 Statistique Canada a également fait effectuer à contrat trois vérifications indépendantes de la sécurité des systèmes conçus par les firmes. Ces vérifications ont confirmé la sécurité des systèmes. L'organisme a alors demandé à un groupe de travail externe d'examiner les travaux de vérification. Le groupe de travail a conclu que les données recueillies à l'aide des systèmes fournis par les firmes seraient protégées et qu'il serait pratiquement impossible pour ces dernières d'avoir accès aux données du Recensement.

6.93 Enfin, le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada a réalisé un examen sur place des processus du Recensement de 2006. À la suite de l'examen, il a déclaré qu'il était convaincu que des précautions raisonnables avaient été prises pour assurer l'intégrité et la confidentialité des données, dès qu'elles étaient recueillies par Statistique Canada.

Conclusion

6.94 Statistique Canada a appliqué de façon satisfaisante ses systèmes et ses pratiques d'assurance de la qualité à la gestion du Recensement de la population de 2006 pour faire en sorte que les données soient adaptées à leur utilisation. L'organisme a notamment déployé des efforts pour améliorer la qualité de l'information recueillie auprès des sous-groupes de population difficiles à dénombrer, ainsi que pour comprendre les besoins d'information des principaux clients gouvernementaux et y répondre. Lors de la collecte des données, l'organisme est parvenu à un équilibre entre l'exactitude, le coût et l'actualité des données.

6.95 Cependant, Statistique Canada n'avait pas préparé de document complet décrivant comment il comptait atteindre le niveau de qualité des données exigé par le cadre d'assurance de la qualité. Il n'avait pas

non plus élaboré de document intégré indiquant ses plans pour évaluer, après le Recensement, si le niveau de qualité requis avait été obtenu. Bien que Statistique Canada ait évalué le rendement de certains éléments du programme du Recensement de 2006, il n'a pas encore réalisé d'examen intégré du programme. Un tel examen appuierait à la fois la gestion interne du programme et la reddition de comptes externe.

6.96 La démarche suivie par Statistique Canada pour le Recensement de 2006 ne respectait pas entièrement les exigences de la politique gouvernementale en matière de gestion des risques. Plus particulièrement, Statistique Canada avait omis d'établir des plans d'urgence officiels et détaillés pour faire face aux difficultés posées par le recrutement et le maintien en poste du nombre d'employés temporaires qui étaient nécessaires sur le terrain. Cette omission peut avoir contribué au report de la première diffusion des données. De plus, la pénurie de personnel peut avoir eu un effet sur l'exactitude des données relatives à certaines petites régions géographiques et sous-populations. Il faudra attendre la diffusion de ces données détaillées pour s'en rendre compte. Le calendrier de notre vérification ne nous a pas permis d'examiner ces données.

6.97 Statistique Canada a pris des mesures importantes pour veiller à la protection des données personnelles obtenues dans le cadre du Recensement de 2006, et il a bien géré les risques à cet égard.

6.98 Alors que Statistique Canada prépare le Recensement de 2011, il a l'occasion de renforcer le respect des exigences de ses systèmes et de ses pratiques d'assurance de la qualité. Il peut aussi veiller à bien définir les risques et à planifier adéquatement pour en tenir compte.

À propos de la vérification

Objectifs

Les objectifs de la présente vérification étaient de déterminer :

- si Statistique Canada avait appliqué ses systèmes et ses pratiques établis d'assurance de la qualité au Recensement de 2006 pour faire en sorte que les données soient adaptées à leur utilisation;
- si Statistique Canada avait géré le Recensement de 2006 en respectant la politique gouvernementale en matière de gestion des risques.

Étendue et méthode

Parmi les questions précises examinées dans le cadre du premier objectif figuraient la gestion par Statistique Canada de la couverture et des taux de réponse de certains groupes difficiles à dénombrer (définis après le Recensement de 2001) et les efforts déployés pour répondre aux besoins de ses principaux clients gouvernementaux.

Les questions examinées dans le cadre du deuxième objectif comprenaient la gestion par Statistique Canada des risques liés au recrutement et au maintien en poste du personnel sur le terrain ainsi qu'à la protection des renseignements personnels des répondants.

Cette vérification a porté sur les activités menées par Statistique Canada entre 2002 et le jour du Recensement (le 16 mai 2006) pour préparer le Recensement de 2006, ainsi que sur la collecte et le traitement des données, et leur première diffusion. Le Recensement de l'agriculture, qui est réalisé en même temps que le Recensement de la population, n'a pas été examiné.

Nous n'avons pas vérifié les aspects suivants :

- L'évaluation directe de la qualité des données du Recensement de 2006.
- L'évaluation des systèmes de technologie de l'information (TI). En 2004, Statistique Canada a réalisé un test à grande échelle des systèmes de TI devant être utilisés pour le Recensement de 2006; ce test a confirmé leur capacité de répondre aux besoins de l'organisme. De plus, au cours de la vérification des projets axés sur la TI que nous avons réalisée en novembre 2006, nous avons constaté que le projet de recensement en ligne de Statistique Canada satisfaisait à tous nos critères d'une bonne gestion de projets de TI.
- La gestion financière. En janvier 2003, Conseils et Vérification Canada a réalisé une étude intitulée *Examen indépendant des coûts et des hypothèses de planification du Recensement de la population*. Il a tiré de cet examen des conclusions positives sur les pratiques d'établissement des coûts et les pratiques de gestion financière utilisées pour le Recensement de 2001. Il a aussi tiré des conclusions positives sur les hypothèses adoptées pour la planification et les coûts ainsi que sur le cadre de gouvernance du Recensement de 2006.
- L'évaluation des enquêtes de sécurité sur le personnel; l'exactitude et la rapidité des processus de paye; et les contrôles de gestion de la qualité du service fourni par les préposés du service d'assistance

téléphonique du Recensement. La Division de la vérification interne de Statistique Canada nous a indiqué qu'une vérification de certaines pratiques relatives à la sécurité, à l'administration et à la qualité du Recensement de 2006 serait réalisée et qu'un rapport à ce sujet serait remis à la haute direction de l'organisme à l'automne 2007.

Pour cette vérification, nous avons surtout examiné un large éventail de dossiers, de rapports et d'autres documents portant sur le Recensement. Le personnel de Statistique Canada nous a aidés à choisir les documents pertinents et nous les a fournis.

Nous nous sommes entretenus avec des représentants de Statistique Canada, dont des gestionnaires chargés des principaux projets du Recensement et des membres du personnel des trois bureaux régionaux. Un des principaux objectifs de ces entretiens était de rassembler la documentation nécessaire à la vérification. Nous avons également interrogé des représentants de ministères et organismes fédéraux, y compris de ceux qui contribuent au financement du Recensement, et des représentants de gouvernementaux provinciaux et d'administrations municipales.

Critères

Les critères de cette vérification étaient les suivants :

- Nous nous attendions à ce que Statistique Canada ait démontré et documenté comment il était parvenu, dans la gestion du Recensement de 2006, à un juste équilibre entre les six dimensions de la qualité par rapport au coût, aux besoins des clients et au fardeau du répondant.
- Nous nous attendions à ce que Statistique Canada ait tiré des leçons du Recensement de 2001 et du test du Recensement effectué en 2004, et à ce qu'il les ait mises à profit lors de la planification du Recensement de 2006.
- Nous nous attendions à ce que Statistique Canada ait mis en place des processus pour surveiller le Recensement de 2006 au fur et à mesure de son exécution, notamment des mécanismes pour repérer les difficultés et prendre des mesures correctives.
- Nous nous attendions à ce que Statistique Canada ait défini à l'avance les risques liés au Recensement de 2006 et qu'il ait pris des mesures pour les atténuer.
- Nous nous attendions à ce que Statistique Canada, en cas de situations susceptibles de nuire à la réussite du Recensement de 2006, ait mis en œuvre des plans d'urgence et des mesures de rétablissement, et à ce qu'il ait évalué ces mesures pour mieux planifier le Recensement de 2011.

Fin des travaux de vérification

Les travaux de vérification menés aux fins du présent chapitre ont été pour l'essentiel terminés le 31 mai 2007.

Équipe de vérification

Vérificateur général adjoint : Mark Watters

Directeur principal : Glenn Wheeler

Directeur : Colin Meredith

Joanne Butler

Doreen Deveen

Sophie Hébert

Anupheap Ngoun

Ruth Sullivan

Jacqueline Wickett

Pour obtenir de l'information, veuillez joindre la Direction des communications en composant le 613 995-3708 ou le 1 888 761-5953 (sans frais).

Annexe Tableau des recommandations

Les recommandations formulées au chapitre 6 sont présentées ici sous forme de tableau. Le numéro du paragraphe où se trouve la recommandation apparaît en début de ligne. Les chiffres entre parenthèses correspondent au numéro des paragraphes où le sujet de la recommandation est abordé.

Recommandation	Réponse
La planification et le rendement de la gestion de la qualité des données doivent être mieux documentés	
<p>6.58 Statistique Canada devrait réaliser un examen intégré du programme du Recensement de 2006 avant de parachever ses plans pour le Recensement de 2011. (6.15-6.58)</p>	<p>Recommandation acceptée. Statistique Canada fera un examen intégré du programme du Recensement de 2006. L'évaluation des résultats d'un recensement à l'autre est une pratique courante. L'examen se fait selon une approche progressive, au fur et à mesure de l'achèvement de chaque grande activité du cycle du recensement, et il revêt une importance cruciale pour le processus de planification du recensement suivant. L'évaluation et les leçons tirées du Recensement de 2006 sont des éléments clés servant à la préparation des documents de planification du Recensement de 2011, comme la présentation au Conseil du Trésor, les hypothèses de planification, les hypothèses des volumes et des quantités, ainsi que les besoins de la gestion, des utilisateurs et des systèmes.</p>
<p>6.59 Alors qu'il planifie le Recensement de 2011, Statistique Canada devrait préparer un document complet décrivant le plan de gestion de la qualité des données du programme du Recensement. Statistique Canada devrait également préparer un plan d'évaluation complet pour l'aider à déterminer si le programme du Recensement répond aux exigences des systèmes et des pratiques d'assurance de la qualité de l'organisme. (6.15-6.58)</p>	<p>Recommandation acceptée. Pour le Recensement de 2011, Statistique Canada regroupera dans un même document complet les diverses pratiques et procédures en vigueur pour mesurer et évaluer la qualité des données et son incidence sur les étapes clés du programme.</p> <p>Statistique Canada applique un ensemble de pratiques et procédures efficaces et bien établies à chaque grande étape du programme du Recensement, conformément à son cadre d'assurance de la qualité, à ses lignes directrices sur la qualité et à sa politique visant à informer les utilisateurs sur la qualité des données et la méthodologie.</p>

Recommandation	Réponse
<p>Gestion des risques</p> <p>6.67 Statistique Canada devrait évaluer et documenter officiellement l'efficacité des mesures prises face aux risques qui se sont concrétisés au cours du Recensement de 2006. (6.60-6.66)</p> <p>6.68 Alors qu'il prépare le Recensement de 2011, Statistique Canada devrait veiller à ce que des plans d'urgence officiels et détaillés soient élaborés pour tenir compte des risques désignés comme présentant une « grande probabilité » ou un « impact élevé » et que ces plans soient tenus à jour. Pour tous les plans d'urgence mis en œuvre en 2011, Statistique Canada devrait évaluer et documenter l'efficacité des mesures prises, y compris leur effet sur la qualité des données. (6.60-6.66)</p> <p>6.78 Statistique Canada devrait évaluer et documenter officiellement l'efficacité des mesures qu'il a prises pour surmonter les difficultés auxquelles il a fait face au chapitre du recrutement et du maintien en poste du personnel lors du Recensement de 2006. Il devrait notamment évaluer l'effet de ces difficultés sur la qualité des données. Il devrait utiliser les résultats de cette évaluation officielle pour planifier le Recensement de 2011. (6.69-6.77)</p>	<p>Recommandation acceptée. Statistique Canada procédera à l'évaluation et à la documentation officielles de l'efficacité des mesures prises face aux risques qui se sont matérialisés pendant le Recensement de 2006.</p> <p>Recommandation acceptée. Statistique Canada préparera des plans d'urgence officiels et détaillés pour les risques dont la désignation est « grande probabilité » ou « impact élevé » avant le Recensement de 2011. Statistique Canada évaluera et documentera l'efficacité des mesures d'urgence prises lors du Recensement de 2011.</p> <p>Pendant le déroulement du Recensement de 2006, Statistique Canada avait un processus officiel d'évaluation et de gestion des risques qui s'est révélé efficace pour réagir aux risques. L'évaluation de l'efficacité des mesures prises, y compris de leur incidence sur la qualité des données, est une pratique courante et une condition préalable nécessaire en fin de cycle et pour la planification du recensement suivant.</p> <p>Recommandation acceptée. Statistique Canada se conformera à la recommandation particulière visant l'évaluation et la documentation de ce processus pour le Recensement de 2011. L'évaluation de l'efficacité des mesures prises, y compris de leur incidence sur la qualité des données, est une pratique courante et une condition préalable nécessaire en fin de cycle et pour la planification du recensement suivant.</p>

Recommandation	Réponse
<p>6.79 Pour le Recensement de 2011, Statistique Canada devrait préparer des plans d'urgence officiels et détaillés tenant compte des risques définis au chapitre du recrutement et du maintien en poste du personnel sur le terrain, qui sont désignés comme ayant une « grande probabilité » ou un « impact élevé ». (6.69-6.77)</p>	<p>Recommandation acceptée. Statistique Canada se conformera à la recommandation particulière visant la préparation de plans d'urgence officiels et détaillés en cas de matérialisation de certains risques cotés « grande probabilité » ou « impact élevé » pour ce qui est du recrutement et du maintien en poste du personnel sur le terrain, avant le Recensement de 2011.</p>
<p>Les taux de rémunération du personnel sur le terrain ont contribué aux difficultés relatives à la dotation en personnel</p>	
<p>6.82 Statistique Canada devrait examiner les taux et la base de rémunération du personnel sur le terrain du Recensement de 2006 pour comprendre leur effet sur le recrutement et le maintien en poste du personnel, et pour mieux planifier le Recensement de 2011. (6.80-6.81)</p>	<p>Recommandation acceptée. Dans le cadre du processus d'examen standard suivant chaque recensement, Statistique Canada se conformera, dans la planification du Recensement 2011, à la recommandation particulière visant l'examen des taux et de la base de rémunération du personnel sur le terrain du Recensement qui ont été utilisés en 2006. Les résultats de cet examen feront l'objet de discussions avec les organismes centraux, en prévision de la demande de financement pour l'étape de mise en œuvre du Recensement de 2011.</p>

Rapport de la vérificatrice générale du Canada à la Chambre des communes — Octobre 2007

Table des matières principale

Questions d'une importance particulière Points saillants — Chapitres 1 à 7 Annexes

Chapitre 1	La protection des renseignements et des biens du gouvernement lors de l'octroi des contrats
Chapitre 2	Les pratiques de gestion et de contrôle dans trois petites entités
Chapitre 3	La Convention définitive des Inuvialuit
Chapitre 4	Les soins de santé fournis aux militaires — Défense nationale
Chapitre 5	Assurer la sécurité et l'ouverture de nos frontières — Agence des services frontaliers du Canada
Chapitre 6	La gestion du Recensement de 2006 — Statistique Canada
Chapitre 7	La formation et l'apprentissage techniques — Agence du revenu du Canada

