



Politique générale en matière de gestion de la qualité de l'Institut de la statistique du Québec

Pour tout renseignement concernant l'ISQ
et les données statistiques dont il dispose,
s'adresser à :

Institut de la statistique du Québec
200, chemin Sainte-Foy
Québec (Québec)
G1R 5T4
Téléphone : (418) 691-2411

ou

Téléphone : 1 800 463-4090
(sans frais d'appel au Canada et aux États-Unis)

Site Web : www.stat.gouv.qc.ca

© Gouvernement du Québec

Toute reproduction est interdite
sans l'autorisation expresse
de l'Institut de la statistique du Québec.

Janvier 2006

Table des matières

1.	Objectif	5
2.	Définitions	5
	2.1 Concept de qualité	5
	2.2 Dimensions de la qualité	5
3.	Orientation générale	7
4.	Cadre normatif	7
	4.1 Intrants - Besoins des utilisateurs	8
	4.2 Production	9
	4.2.1 Ressources	9
	4.2.2 Processus	11
	4.3 Extrants – Produits et services	11
5.	Références	13
	Annexe	14

1. Objectif

La Politique générale en matière de gestion de la qualité de l'Institut de la statistique du Québec vise à systématiser, à harmoniser et à améliorer les moyens déjà en place à l'Institut pour assurer la qualité de ses produits et services au bénéfice des utilisateurs.

Cette politique définit d'abord le concept de qualité retenu par l'Institut; elle énonce ensuite l'orientation générale de l'Institut en matière de qualité et précise le contenu du cadre normatif prévu pour assurer la qualité des produits et services de l'Institut.

2. Définitions

2.1 Concept de qualité

La qualité d'un produit ou service est constituée de l'ensemble des caractéristiques qui influent sur sa capacité à satisfaire un besoin donné. Cette approche multidimensionnelle de la qualité présuppose la prise en compte de tous les critères qui rendent l'information statistique adaptée aux besoins des utilisateurs.

2.2 Dimensions de la qualité

Pour que l'information statistique réponde adéquatement aux besoins de ses utilisateurs, l'Institut retient les six dimensions suivantes comme critères de la qualité : la pertinence, la fiabilité et l'objectivité, la comparabilité, l'actualité, l'intelligibilité et l'accessibilité. Avant la production, elles constituent les cibles à atteindre pour assurer la qualité; après la production, elles représentent les critères qui permettent d'évaluer concrètement sa qualité.

2.2.1 La **pertinence** de l'information statistique fait référence à sa concordance par rapport aux besoins qu'elle doit combler. Assurer la pertinence de l'information statistique, c'est faire en sorte que les produits et services répondent de la manière la plus complète possible aux besoins des utilisateurs. L'objectif est de permettre à ceux-ci, couramment et en fonction des changements de leurs préoccupations, d'obtenir à la fois une vue d'ensemble et une description suffisamment détaillée de la situation et de l'évolution de la société et de l'économie du Québec.

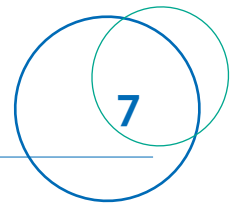
2.2.2 La **fiabilité** et l'**objectivité** de l'information statistique fait référence à sa conformité à la réalité qu'elle doit décrire. Assurer la fiabilité et l'objectivité de l'information statistique, c'est pouvoir garantir aux utilisateurs que cette information est la plus exacte possible. Cela signifie qu'elle a été produite, d'une part, de manière à minimiser les erreurs typiques qui affectent normalement les données et, d'autre part, de façon à maximiser la rigueur scientifique dans les interprétations, analyses et synthèses qui en sont faites. L'objectif réside dans le fait que ces travaux doivent rendre compte de la réalité, avec le plus de justesse possible.

2.2.3 La **comparabilité** de l'information statistique fait référence à la possibilité de sa mise en parallèle ou de sa combinaison avec une autre information similaire, tant dans le temps que dans l'espace, entre les domaines et entre les sources de données. Assurer la comparabilité de l'information statistique, c'est faire en sorte qu'elle s'appuie le plus possible sur des concepts, des classifications, des unités de population, des outils de mesure et des cadres d'intégration qui sont conformes aux standards internationaux dans le domaine en cause, tout en laissant place aux particularités ou aux innovations qui sont dûment justifiées. L'objectif est, d'une part, de permettre, pour le bénéfice des utilisateurs, d'établir la cohérence de l'information statistique par rapport à d'autres sources sur un même domaine ou entre domaines connexes. D'autre part, l'objectif est de permettre des comparaisons dans le temps et dans l'espace, afin de dégager les tendances d'évolution et les changements survenus, ou de mettre en parallèle la situation observée à divers niveaux géographiques ou entre divers gouvernements, tant sur les plans régional, national qu'international.

2.2.4 L'**actualité** de l'information statistique fait référence à sa disponibilité en temps opportun et au moment prévu. Assurer l'actualité de l'information statistique, c'est faire en sorte que l'information soit produite et diffusée dans le délai le plus court possible ou à la fréquence appropriée pour qu'elle ne soit pas décalée par rapport à la période ou au moment de l'observation. C'est aussi faire en sorte que le moment où elle devient disponible soit conforme à l'échéance préalablement annoncée ou convenue.

2.2.5 L'**intelligibilité** de l'information statistique fait référence à sa facilité de compréhension par les utilisateurs. Assurer l'intelligibilité de l'information statistique, c'est fournir aux utilisateurs, de la façon la plus claire, mais aussi la mieux adaptée possible, les explications qui sont nécessaires à son interprétation et à son utilisation adéquate. Ces explications doivent être présentées de manière vulgarisée et succincte, ou plus spécialisée et plus élaborée, selon les types d'utilisateurs et leurs besoins.

2.2.6 L'**accessibilité** de l'information statistique correspond à la facilité avec laquelle les utilisateurs peuvent l'obtenir. Assurer l'accessibilité de l'information statistique, c'est faire en sorte que ses conditions d'obtention par les utilisateurs soient les plus simples et les plus conviviales possibles. Il s'agit de mettre à leur disposition l'information statistique de façon diversifiée, c'est-à-dire selon différents formats et modes d'accès. Les utilisateurs font leur choix en fonction de leurs besoins, selon le type d'usage qu'ils choisissent et en vertu des moyens techniques dont ils disposent.



3. *Orientation générale*

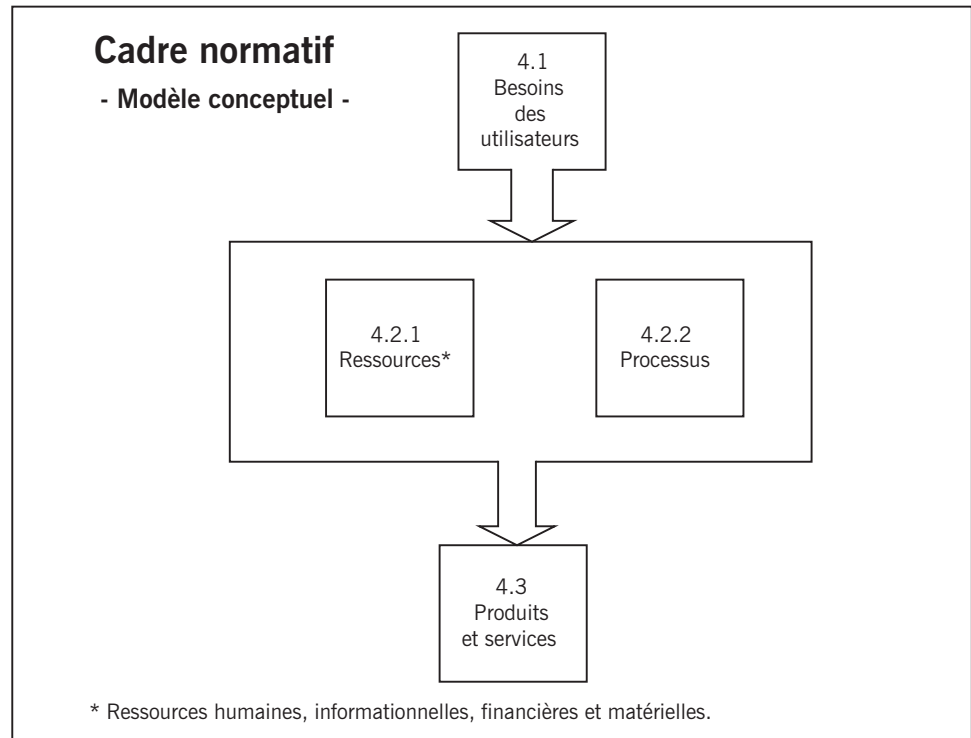
L'Institut vise, pour un niveau donné de ressources, à atteindre le meilleur compromis entre les dimensions de la qualité, en vue de satisfaire le mieux possible les besoins des utilisateurs. Le niveau de qualité recherché pour chaque dimension ne peut être absolu, car il doit prendre deux réalités en compte et s'y ajuster : la contrainte de l'interdépendance entre certaines dimensions de la qualité et la rareté des ressources de l'Institut.

La qualité est une exigence à tous les niveaux de l'organisme : tous les employés, à tous les échelons de la hiérarchie, doivent s'y engager, chacun devant y jouer son rôle et assumer ses responsabilités.

4. *Cadre normatif*

Le cadre normatif de l'Institut en matière de gestion de la qualité est constitué par ses énoncés de politique, son code de procédure, ses pratiques et ses mécanismes qu'il a mis en place en vue de gérer la qualité de ses produits et services. Ceux-ci sont regroupés en fonction des trois étapes du système de production de l'information statistique par l'Institut (voir ci-dessous le modèle conceptuel du cadre normatif). On note d'abord les intrants dans le système de production, soit les besoins des utilisateurs. Ceux-ci conditionnent ensuite la production, qui constitue la deuxième étape du système. Cette étape est elle-même formée de deux éléments : d'une part, les ressources humaines, informationnelles, financières et matérielles et, d'autre part, les processus de production, éléments qui, en conjonction, produisent l'information statistique. La troisième étape correspond à l'extrant du système de production, à savoir les produits et services de l'Institut.

La présentation du cadre normatif fait référence à des documents qui sont énumérés en annexe [voir les numéros entre crochets]. Le cadre normatif en matière de qualité s'actualise grâce à l'application de chaque énoncé de politique, code de procédure et pratique, et de chacun de ces mécanismes. Lorsque ces documents sont des textes de politique, ils précisent les rôles et responsabilités des divers acteurs.



4.1 Intrants - Besoins des utilisateurs

Afin d'établir un dialogue continu avec sa clientèle et de l'associer à l'élaboration de ses programmes statistiques, à la définition de ses produits et à leur évaluation, et pour lui faire connaître son engagement à l'égard de la qualité, l'Institut dispose de plusieurs mécanismes :

- L'Institut a mis sur pied et il anime plusieurs comités consultatifs dans ses divers domaines d'intervention afin de permettre à ses principaux clients et partenaires d'exprimer leurs besoins et leurs préoccupations, et de participer à l'élaboration de ses grandes orientations [1].
- L'Institut est doté d'un mécanisme comptable lui permettant de recueillir des revenus autonomes. Ainsi, il répond à des demandes particulières par la production d'information statistique sur mesure.
- L'Institut se dote d'un plan stratégique pluriannuel [2] et en fait le suivi au moyen d'indicateurs de résultats. Le rapport annuel de gestion [3] rappelle les engagements décrits dans le plan stratégique et rend compte de l'atteinte des objectifs, notamment en matière de satisfaction des besoins de la clientèle.
- Il procède en outre à un exercice de planification annuelle de ses activités en fonction des ressources dont il dispose et des priorités qu'il établit, et il rend public, au début de chaque année financière, le « Calendrier de diffusion des informations statistiques sur différents aspects de la société québécoise » [4].

- Il a produit et diffusé une *Déclaration de services aux citoyens* où il reconnaît l'importance de chaque citoyen, et où il prend des engagements clairs relativement à sa façon d'être et à son savoir-faire, ainsi qu'en matière de protection des renseignements confidentiels et à l'égard des répondants à ses enquêtes [5].
- Dans tous les secteurs de ses activités, l'Institut anime et participe à diverses instances de consultation (par exemple, comités directeurs, groupes de travail et comités de suivi).

4.2 Production

4.2.1 Ressources

L'Institut utilise diverses mesures en vue de favoriser une culture et un contexte organisationnels propices à la qualité.

Sur le plan de la culture de l'organisme :

- L'Institut dispose de valeurs de gestion [6] qui, toutes, font référence à la qualité des services et à la satisfaction de la clientèle, à sa recherche de la performance ou à l'importance qu'il accorde à une ressource humaine bien formée et compétente. De façon plus particulière, des activités de formation [7] visant l'amélioration de la qualité sont dispensées régulièrement aux employés.
- Afin de pouvoir compter sur un personnel motivé et mobilisé autour des questions relatives à la qualité, et pour pouvoir attirer et retenir du personnel compétent, il est essentiel que l'Institut puisse répondre aux besoins de ses employés et qu'il connaisse ses perceptions. C'est dans cet esprit que l'Institut institutionnalise la tenue, tous les trois ans, d'un sondage sur le climat organisationnel.
- L'Institut se préoccupe également de planification de la main-d'œuvre. Il s'est, en effet, doté de divers moyens afin de maintenir un niveau optimal d'expertise, d'assurer la relève, d'avoir une connaissance juste des besoins en ressources humaines pour disposer en tout temps d'un effectif suffisant, et de moduler les mouvements de personnel pour favoriser la diversité d'expérience et de culture.
- De plus, de nombreux programmes et énoncés de politique visent le bien-être au travail des employés, sachant que celui-ci conditionne la mobilisation, la motivation et la fourniture d'une prestation de services de qualité [8] [9] [10].
- La communication courante, rapide et complète de l'information, de nature institutionnelle ou autre, aux employés est facilitée par divers mécanismes comme l'intranet, dont le contenu est mis à jour régulièrement.

- L'Institut entretient une culture propice aux relations fructueuses avec ses répondants et ses fournisseurs de données, puisque la qualité des données qu'il produit est directement liée à la collaboration que ceux-ci lui accordent. À cet égard, l'Institut s'engage à alléger le fardeau des répondants; il leur donne l'assurance que les données recueillies seront gardées confidentielles, et il se préoccupe de tous les aspects éthiques des enquêtes. Une section spéciale sur son site Web, intitulée « Renseignements à l'intention des répondants aux enquêtes », a notamment pour objectifs de rassurer ceux-ci quant au caractère confidentiel des renseignements qu'ils transmettent à l'Institut et de leur donner de l'information relative aux enquêtes qu'il réalise [11] [12] [13] [14].

Sur le plan du contexte organisationnel :

- En matière de philosophie de gestion de projets, l'Institut fonctionne selon une gestion matricielle de ses activités afin de tirer profit au maximum des avantages que lui procurent la compétence et la motivation de ses ressources humaines et compte tenu de la taille relativement modeste de l'organisme et du type de projets qu'il réalise. La structure organisationnelle de l'Institut reflète la centralisation des expertises : des unités administratives sont responsables de programmes statistiques, tandis que d'autres unités sont responsables de services spécialisés (méthodologie, collecte, technologies de l'information, édition et communications) [15] [3].
- Le travail d'équipe occupe donc une place prépondérante à l'Institut et les chargés de projet y exercent un rôle clé [16].
- Les employés de l'Institut, notamment les chargés de projet, sont appuyés par un Bureau de projet dont le rôle est de documenter, d'intégrer et de systématiser le processus de gestion de projets, et de dispenser de l'information. À cet égard, des outils de gestion, couvrant les diverses étapes et dimensions de la gestion de projets, ont été mis en place [17] [18] [19] [20] [21] [22].
- Un programme d'accueil et d'intégration des nouveaux employés leur fournit l'information la plus complète possible sur l'Institut et son fonctionnement [23].
- Sur le plan des technologies de l'information, l'Institut met à la disposition de son personnel des outils, des moyens et un environnement de travail, adaptés aux besoins variables de ses projets. Les spécialistes de ce domaine jouent un rôle conseil et s'assurent que chaque employé peut tirer profit des technologies, avec aisance et en toute sécurité, toujours dans le but d'améliorer l'efficacité, l'accessibilité, la qualité et la simplicité de ses services [24] [25].

4.2.2 Processus

L'Institut dispose de plusieurs mécanismes concourant à la qualité des processus, condition indispensable à la qualité des produits et services.

- Un recueil des bonnes pratiques dans les enquêtes de l'Institut permet l'harmonisation des façons de faire lors des phases de conception et de réalisation [26].
- Une grille d'autoévaluation de la qualité dans les enquêtes sert notamment lors de la conception, de la réalisation et de l'évaluation [27].
- La Politique sur la qualité dans les enquêtes vise à préciser l'utilisation du recueil des bonnes pratiques dans les enquêtes de l'Institut et de la grille d'autoévaluation [28].
- Des indicateurs de résultats et de productivité pour les activités de collecte permettent le suivi de la performance de celles-ci pour chaque projet [29].
- L'Institut dispose d'une pratique récurrente et cyclique de révision des processus permettant d'évaluer en profondeur les projets ou processus de l'Institut et d'énoncer des recommandations pour en améliorer la qualité. Une fonction d'évaluation de programmes, qui permet notamment d'évaluer la pertinence des produits et services, est également en place [30].
- L'Institut s'assure d'une utilisation optimale des technologies de l'information, et il veille à ce que le personnel en comprenne aussi bien les possibilités que les limites, et ce, en vue de soutenir et d'améliorer ses processus [31] [32].
- De fréquents exercices de *post mortem* concourent également à l'amélioration des processus et des contenus.

4.3 Extrants – Produits et services

Afin que les extrants du système de production de l'Institut puissent répondre aux besoins des utilisateurs, les produits et services doivent être fiables, être accessibles et pouvoir être utilisés convenablement. De plus, l'Institut doit être en mesure d'évaluer ces produits et services, et de les reproduire au besoin. À cet égard, l'Institut dispose de plusieurs énoncés de politique et mécanismes :

- La Politique sur la documentation interne [33] assure que tous les produits et services de l'Institut sont appuyés par une documentation complète et détaillée. Celle-ci permet, entre autres, d'assurer la pérennité du dossier de projet et de faciliter la relève.
- La Politique de diffusion des informations statistiques et des métadonnées [34] définit les normes de diffusion de l'information statistique dans le but de permettre à l'utilisateur une compréhension adéquate, pour ses travaux d'évaluation et d'analyse de l'information statistique.

- La Politique de communication [35] définit les processus permettant la communication avec les utilisateurs et au sein de l'Institut, en vue d'assurer la pertinence, la fiabilité, la neutralité et l'accessibilité de ses produits et services.
- Le « Calendrier de diffusion des informations statistiques sur différents aspects de la société québécoise » [4], diffusé au début de chaque année financière, permet aux utilisateurs de connaître à l'avance les dates de parution des informations statistiques de l'année.
- L'Institut s'est doté d'un cadre normatif, d'un environnement de diffusion hautement sécuritaire et de pratiques en matière d'accès par des tiers à ses produits statistiques. Il met notamment à la disposition de sa clientèle divers mécanismes d'accès : son site Web, qui contient toute l'information statistique qu'il produit et ses publications, est consultable gratuitement; le Centre d'information et de documentation, qui fournit de l'information sur demande; et le Centre d'accès aux données de recherche pour les fichiers de microdonnées [11] [36] [37].
- L'Institut dispose d'indicateurs mensuels du temps de réponse aux demandes de renseignements adressées au Centre d'information et de documentation, afin de faire un suivi des engagements énoncés à cet égard dans la *Déclaration de services aux citoyens*. De plus, l'Institut réalise périodiquement un sondage sur la satisfaction de la clientèle de ce centre.

5. Références

■ Autre document de référence de l'Institut :

Le cadre intégré de gestion de la qualité de l'Institut de la statistique du Québec.
Document d'orientations générales

■ Autres documents :

BRACKSTONE, Gordon (1999). « Managing Data Quality in a Statistical Agency », Statistique Canada, Survey Methodology, vol. 25, n° 2, décembre (12-001-XPB).

TREWIN, Dennis. « Importance d'une culture de la qualité », Recueil du symposium 2001 de Statistique Canada intitulé *La qualité des données d'un organisme statistique. Une perspective méthodologique*.

STATISTICS FINLAND (2002). « Quality Guidelines for Official Statistics », [En ligne] : www.stat.fi/qualityguidelines.

STATISTIQUE CANADA. « Le cadre d'assurance de la qualité de Statistique Canada » (12-586-XIF).

Annexe

Cadre normatif en matière de gestion de la qualité

Références documentaires

Intranet de l'Institut

- [1] Mandats, composition et compte rendu des comités consultatifs
- [2] Plan stratégique pluriannuel*
- [3] Rapport annuel de gestion*
- [6] Valeurs de gestion*
- [7] Développement des ressources humaines
- [8] Programme d'aide aux employés
- [9] Politique concernant la santé des personnes au travail
- [10] Politique visant à contrer le harcèlement
- [11] Ensemble des politiques, procédures, directives en matière de protection de renseignements confidentiels et de sécurité
- [15] Organigramme*
- [17] Ateliers en gestion de projets
- [18] Bordereau de travail (estimation de coût d'un projet)
- [19] Charte de projet
- [20] Formulaire d'ajustement budgétaire
- [21] Demande de changement
- [22] Manuel d'organisation de projet
- [23] Programme d'accueil et d'intégration des nouveaux employés
- [24] Recueils des trucs et astuces en technologies
- [25] Ensemble de directives et procédures à la section « Technologies »
- [35] Politique de communication

Site Web de l'Institut

- [4] Calendrier de diffusion des informations statistiques sur différents aspects de la société québécoise
- [5] Déclaration de services aux citoyens
- [14] Renseignements à l'intention des répondants aux enquêtes
- [36] Centre d'information et de documentation
- [37] Centre d'accès aux données de recherche de l'Institut de la statistique du Québec

Autres documents

- [29] Fiche Résultats et tableau de bord de gestion en matière de collecte

Énoncés de politique et documents à venir

- [12] Politique sur l'information à fournir aux répondants aux enquêtes de l'Institut – Article 11 de la Loi
- [13] Mandat et composition du comité d'éthique de l'Institut
- [16] Les rôles et responsabilités des membres de l'équipe de projet... pour bien se comprendre
- [26] Recueil des bonnes pratiques dans les enquêtes
- [27] Grille d'autoévaluation de la qualité dans les enquêtes
- [28] Politique sur la qualité dans les enquêtes
- [30] Politique sur l'évaluation de programmes et sur la révision des processus
- [31] Portrait d'ensemble des technologies, orientations et procédure
- [32] Liste des composantes technologiques réutilisables
- [33] Politique sur la documentation interne
- [34] Politique de diffusion des informations statistiques et des métadonnées

* Également sur le site Web de l'Institut.

*Institut
de la statistique*

Québec

