

FAIRE ÉCHEC À LA NON-RÉPONSE DANS LE CADRE DE L'ENQUÊTE SUR LA SANTÉ DANS LES COLLECTIVITÉS CANADIENNES

Yves Béland¹, Johane Dufour et Marc Hamel

RÉSUMÉ

Dans le but de remédier aux principales lacunes statistiques en ce qui a trait aux déterminants de la santé, à l'état de santé et à l'utilisation du système de santé de la population canadienne à l'échelle des régions sociosanitaires, Statistique Canada a mis sur pied une toute nouvelle enquête, l'Enquête sur la santé dans les collectivités canadiennes (ESCC). L'ESCC est une enquête composée de deux volets distincts: une enquête à l'échelle régionale la première année et une enquête à l'échelle provinciale la deuxième année. L'enquête régionale, dont la collecte a eu lieu de septembre 2000 à octobre 2001, a comme but premier de produire des estimations transversales pour 136 régions sociosanitaires au Canada à partir d'un échantillon de plus de 134 000 répondants. Cet article décrit principalement les différentes mesures mises en place au moment de la collecte des données afin d'assurer un haut niveau de qualité pour une enquête d'une telle envergure.

MOTS CLÉS: Collecte, IAO, site d'appel

1. INTRODUCTION

1.1 Les enjeux de la nouvelle enquête

Dans le cadre de *l'Initiative de Carnet de route de l'information sur la santé* (Institut canadien de l'information sur la santé, 1999), Statistique Canada a mené, au printemps 1999, des consultations à travers le pays auprès de plus de 225 intervenants clés du domaine de la santé afin de mieux cerner les besoins en matière de données. Ces consultations ont permis d'établir certaines exigences qui ont dicté le développement méthodologique de l'Enquête sur la santé dans les collectivités canadiennes (ESCC). Statistique Canada se devait de développer un instrument de sondage flexible qui permettait de produire des estimations transversales pour 136 régions sociosanitaires (RSS) au Canada. De plus, le développement de l'ESCC devait s'effectuer tout en tenant compte de l'infrastructure de collecte des données de Statistique Canada, des politiques en place et de sa capacité à réaliser des enquêtes. Il est évident que la mise sur pied d'une enquête d'une telle envergure a entraîné des changements majeurs à l'infrastructure de collecte de l'organisme statistique.

1.2 Plan de sondage

L'ESCC vise les personnes vivant dans des logements privés qui sont âgées de 12 ans et plus. Sont exclus du champ de l'enquête les personnes qui vivent dans les réserves indiennes et sur les terres de la Couronne, la clientèle des établissements, les membres à temps plein des Forces armées canadiennes et les résidents de certaines régions éloignées. L'ESCC couvre environ 98 % des 12 ans et plus de la population canadienne.

¹ Yves Béland, Division des méthodes d'enquêtes auprès des ménages, Statistique Canada, 16^e étage, immeuble R.H. Coats, Parc Tunney, Ottawa, (Ontario), Canada, K1A 0T6

Afin de fournir des estimations fiables pour les 136 RSS au pays et en tenant compte du budget alloué à l'enquête, un échantillon net de près 134 000 répondants est visé. Bien que l'objectif de produire des estimations fiables à l'échelle de la RSS soit primordial, la qualité des estimations à l'échelle provinciale pour certaines caractéristiques clés demeure tout de même un but à atteindre. La démarche qui a été adoptée est une démarche en trois étapes qui permet d'accorder une importance relativement égale aux RSS et aux provinces. À quelques exceptions près, on s'assure également que chaque RSS ait une taille minimale de 500 répondants (Béland, Dufour, Lessard, Morano, Saint-Denis et Thivierge; 2000).

L'ESCC utilise deux bases de sondage chevauchantes pour tirer son échantillon de ménages : la base aréolaire mise en place pour l'Enquête sur la population active (EPA) et la base de composition aléatoire (CA) de numéros de téléphone (Morano, Lessard et Béland; 2000). Dans le cadre de l'ESCC, la base aréolaire est utilisée comme base principale alors que la base CA agit comme un complément à la base principale dans certaines RSS. Le plan de base de l'EPA est un échantillon stratifié à plusieurs degrés dans lequel le logement est l'unité d'échantillonnage finale (Statistique Canada, 1998). Pour les secteurs géographiques sélectionnés au premier degré, une liste des logements est effectuée et mise à jour sur le terrain. Un échantillon de logements est par la suite sélectionné au deuxième degré à partir de chaque liste. Les ménages demeurant dans les logements sélectionnés constituent l'échantillon de ménages. La majorité (88%) de l'échantillon visé provient de la base aréolaire et des interviews face-à-face sont prévues avec toutes les personnes sélectionnées parmi les ménages provenant de cette base.

La stratégie d'échantillonnage par composition aléatoire (CA) de numéros de téléphone utilise la méthode d'élimination des banques inactives (Norris et Paton; 1991). Une banque (indicatif régional plus les cinq premiers chiffres) est considérée comme admissible aux fins de l'échantillonnage si elle comprend au moins un numéro de téléphone résidentiel valide. Les banques admissibles sont regroupées pour former des strates CA qui recouvrent le plus possible les limites géographiques des RSS. À l'intérieur de chaque strate CA, une banque est choisie aléatoirement et un numéro entre 00 et 99 est généré aléatoirement pour ainsi créer un numéro de téléphone complet à 10 chiffres. Ce processus est répété jusqu'à ce que la taille d'échantillon requise de numéros de téléphone soit atteint dans la strate CA. Les personnes sélectionnées parmi les ménages provenant de cette base, qui représentent 12% de l'échantillon, sont interviewées par téléphone.

La stratégie mise en place pour choisir les personnes à interviewer dans les ménages sélectionnés vise à assurer une représentativité suffisante des jeunes (12-19 ans) et des personnes âgées (65 ans ou plus). Elle a été définie en tenant compte des besoins des utilisateurs, des coûts, de l'efficacité du plan de sondage, du fardeau de réponse et des contraintes opérationnelles (Thivierge, 1999). Dans environ 83% des ménages sélectionnés à partir de la base aréolaire, une personne âgée de 12 ans ou plus est choisie aléatoirement; deux personnes (12 ans ou plus) sont choisies aléatoirement dans les autres ménages. La stratégie de sélection des personnes est basée sur la composition du ménage et elle a pour but premier d'accroître la représentativité des deux sous-groupes d'intérêt. Parmi les ménages provenant de la base CA, une personne âgée de 12 ans ou plus est choisie aléatoirement parmi les membres du ménage.

2. STRUCTURE INITIALE DES OPÉRATIONS DE COLLECTE

2.1 Restructuration organisationnelle

Afin de permettre la réalisation de l'ESCC, Statistique Canada a effectué des modifications majeures à son infrastructure de collecte. En fait, cette restructuration organisationnelle a pris la forme d'une consolidation des ressources dédiées à la collecte (Statistique Canada, 1999) où le rôle des intervieweurs sur le terrain a changé significativement. D'une charge de travail pouvant être accomplie soit par interview personnelle (face-à-face) soit par interview téléphonique, la description de tâche des intervieweurs sur le terrain n'incluait désormais que des interviews personnelles. Et, la majorité des interviews téléphoniques des enquêtes auprès des ménages de Statistique Canada ont été transférées dans des sites de collecte (ou sites d'appel) situés dans les cinq bureaux régionaux de l'Agence (Halifax, Montréal, Toronto/Sturgeon Falls, Edmonton et Vancouver). Les sites de collecte sont en fait des bureaux satellites des bureaux régionaux.

L'imposante charge de travail générée par le nombre d'interviews devant être effectuées en personne pour l'ESCC a forcé cette restructuration. Ce changement majeur de l'infrastructure de collecte s'est effectué sur une période progressive qui a débuté en mai 2000 avec mise en place complète au début de la collecte de l'ESCC soit septembre 2000. Il va sans dire qu'en plus d'occasionner une embauche massive de plusieurs nouveaux intervieweurs un tel changement a induit un stress non-négligeable sur tous les programmes de collecte de Statistique Canada. Pour l'ESCC, tous les intervieweurs, qu'ils soient de l'équipe sur le terrain ou de l'équipe dans les sites d'appel, ont participé aux activités de collecte.

2.2 Plan initial de la collecte des données de l'ESCC

Le plan initial de la collecte des données prévoyait une collecte entre septembre 2000 et début octobre 2001, soit 13 mois. Ce plan a été minutieusement élaboré pour assurer l'atteinte des objectifs de qualité de l'enquête. Plusieurs des éléments opérationnels de ce plan ont été empruntés à d'autres enquêtes similaires à Statistique Canada. Par exemple, les objectifs en matière de taux de réponse ont été établis à 90 % pour l'échantillon de la base aréolaire et à 85 % pour la base CA. Ceux-ci ont été établis selon l'expérience de Statistique Canada avec d'autres enquêtes du même genre dont l'Enquête nationale sur la santé de la population pour les unités provenant de la base aréolaire et l'Enquête sociale générale pour les unités provenant de la base téléphonique. L'envoi de lettres d'introduction aux unités provenant de la base aréolaire décrivant l'importance de l'enquête et la validation des numéros de téléphone hors service auprès des compagnies de téléphone sont d'autres éléments communs à plusieurs enquêtes effectuées par l'Agence.

De plus, plusieurs paramètres nécessaires à la planification de l'ESCC ont été raffinés lors de divers essais pilotes avant le début de la collecte. La longueur de l'interview, d'une durée moyenne de 45 minutes, a été déterminée lors d'essais qualitatifs menés au début de l'année 2000. De plus, divers éléments opérationnels tels les transferts de cas entre les bureaux régionaux et le Bureau central ont également été peaufinés lors de deux essais pilotes. Un essai pilote pour les unités provenant de la base aréolaire s'est tenu en avril 2000 auprès d'un échantillon de 2 500 cas répartis à travers le Canada. Un essai pilote pour les unités provenant de la base téléphonique a quant à lui eu lieu en juin 2000 auprès d'un échantillon de 4 225 cas également répartis à travers le Canada. À partir des résultats observés lors de ces essais, il a été établi que la taille optimale (et réalisable) d'une tâche mensuelle était de 18 cas d'interviews personnelles pour les intervieweurs de l'équipe-terrain et de 80 cas par station de travail (ordinateur) dans les sites d'appel. Il est bon de noter qu'il y a deux quarts de travail par jour par ordinateur dans les sites d'appel, un de jour et un de soir, d'où le nombre élevé de cas.

Afin de répartir la charge de travail des intervieweurs et d'éliminer les possibles effets saisonniers que l'on peut observer chez certaines caractéristiques relatives à la santé (comme les activités physiques), l'échantillon final de l'ESCC a été divisé en douze de façon à ce que chaque mois de l'année soit bien représenté, et ce, pour chaque RSS. Un échantillon de nouveaux cas est ainsi transféré dans les bureaux régionaux au début de chaque mois pour revenir au Bureau central à la fin de celui-ci; et ainsi de suite. À ces charges mensuelles de nouveaux cas est ajoutée une tâche constituée d'unités non-répondantes observées aux mois précédents. Cette procédure de suivi de la non-réponse est commune pour quelques enquêtes auprès des ménages de Statistique Canada. Après trois mois consécutifs infructueux, les cas de non-réponse sont mis de côté jusqu'à la toute fin où un treizième mois de collecte est prévu. Ce mois supplémentaire permet aux intervieweurs d'effectuer une dernière tentative pour convertir les cas de non-réponse.

Pour l'ESCC, toutes les interviews, qu'elles soient personnelles ou téléphoniques, sont assistées par ordinateur (IAO) et tous les intervieweurs sont formés en conséquence. En plus, afin d'assurer un bon déroulement des activités de collecte, un programme d'assurance de la qualité comprenant une structure de surveillance et de contrôle des intervieweurs est également en application durant les mois de collecte.

Étant donné quelques restrictions techniques du système de collecte, tous les cas d'un mois courant, qu'ils soient finalisés ou non, doivent être transférés au Bureau central à la fin du mois afin de libérer le système pour télécharger l'échantillon suivant. Il faut noter qu'un tel exercice paralyse complètement, pendant deux

à trois jours, les opérations de collecte. Durant la période de collecte, les intervieweurs ont donc entre 18 et 22 jours ouvrables par mois pour accomplir leurs tâches.

3. DÉROULEMENT DES ACTIVITÉS DE COLLECTE

Bien que les activités de collecte de la majorité des enquêtes auprès des ménages de Statistique Canada se déroulent sans encombre et dans les limites des paramètres pré-établis, la charge de travail globale imposée par la collecte de l'ESCC combinée à la restructuration organisationnelle s'est avéré un défi de taille. En effet, plusieurs mesures pré-établies ont été modifiées afin d'assurer le succès des activités de collecte; certaines plus que d'autres. Pour en faciliter la lecture, les constats d'observation et les modifications apportés aux activités de collecte sont présentés séparément : d'abord pour l'équipe-terrain et ensuite pour l'équipe dans les sites d'appel.

3.1 Équipe-terrain

Parmi toutes les unités provenant de la base aréolaire où des interviews personnelles sont effectuées, les taux de réponse observés durant les premiers mois de collecte sont en deçà des objectifs pré-établis. Après trois mois de collecte, le taux de réponse observé à l'échelle nationale est de 81%. De toute évidence, la charge de travail imposée par la collecte de l'ESCC excède les ressources humaines disponibles dans certaines régions. En effet, la répartition de l'échantillon de l'ESCC dans les régions sociosanitaires ne correspond pas très bien à la distribution géographique des intervieweurs en place. Il faut noter que les intervieweurs de l'équipe-terrain sont répartis géographiquement de façon à répondre aux multiples besoins des enquêtes de Statistique Canada. Les besoins très spécifiques en échantillon de l'ESCC a pour effet de créer un déséquilibre significatif dans les charges de travail des intervieweurs où certains d'entre eux se voient attribuer plus du double de la charge de travail prévue alors que d'autres n'ont qu'au plus la moitié de la charge initialement planifiée. Lorsque combiné à la mise en place de la restructuration organisationnelle des activités de collecte de l'Agence, où un haut taux de roulement des intervieweurs est observé et aux activités courantes de collecte des autres enquêtes, ce déséquilibre prend une amplitude non négligeable. L'impact de ce problème est évident car les taux de réponse varient considérablement d'une région à l'autre. On peut observer, après trois mois de collecte, des taux de réponse de plus de 90% dans certaines régions et 70% dans d'autres. Le recrutement de nouveaux intervieweurs et les conditions économiques de certaines régions du pays sont mis en cause. Le problème de déséquilibre causant la surcharge dans certaines régions du pays en sera un tout au long de la collecte de l'ESCC.

Dès les premiers mois de collecte, un problème inattendu, relié à l'application informatisée de collecte, fait surface. L'arrêt complet des activités de collecte pendant deux à trois jours, afin de transférer au Bureau central les cas du mois se terminant pour pouvoir télécharger les nouveaux cas du mois suivant, force l'abandon de plusieurs cas en suspens. En fait, les cas pour lesquels un rendez-vous avec la personne sélectionnée est fixé à une date ultérieure à celle déterminée pour l'arrêt complet ne peuvent être renvoyés le mois suivant créant ainsi un nombre considérable de cas de non-réponse à l'échelle de la personne. Et pour des raisons techniques, ces cas ne peuvent être téléchargés à nouveau le mois suivant. (Ces cas incluent ceux où un contact avec un membre du ménage est fructueux mais que la personne sélectionnée au hasard pour participer à l'enquête n'est pas présente à ce moment-là; pour ces cas, un rendez-vous est alors fixé à une date ultérieure.) Au cours des trois premiers mois de collecte, le taux de non-réponse à l'échelle de la personne atteint un niveau bien au delà des attentes, soit près de 10%. Les taux prévus, et empruntés à l'Enquête nationale sur la santé de la population, sont de 3-4%. Afin de pallier ce problème, une procédure spéciale de collecte est mise en place de façon à pouvoir télécharger ces cas particuliers. Plus de 700 cas sont ré-initialisés (ou débutés de nouveau) au Bureau central en simulant des ménages fictifs forçant ainsi la sélection de la personne choisie a priori. Une fois la sélection fictive effectuée, les cas sont téléchargés séparément dans un environnement distinct. Bien que cette initiative demande beaucoup de ressources humaines, elle s'avère un succès car plus de la moitié de ces cas sont convertis avec succès le mois suivant.

Les problèmes techniques des premiers mois, jumelés au déséquilibre des charges de travail entre les intervieweurs, font en sorte que plusieurs cas de non-réponse et de cas en suspens ne reçoivent pas toute

l'attention voulue. En effet, plusieurs intervieweurs de l'équipe-terrain ne peuvent tout simplement pas suivre adéquatement les procédures de suivi des cas de non-réponse. Il en résulte un effet boule de neige où d'un mois à l'autre, un plus grand nombre de cas de non-réponse doivent être téléchargés le mois suivant augmentant ainsi une charge de travail déjà trop imposante des intervieweurs.

Cet effet boule de neige, combiné à une énorme pression mise sur les épaules des intervieweurs pour améliorer les taux de réponse, provoque un accroissement substantiel du nombre d'interviews par procuration. Après six mois de collecte, près de 8% des interviews sont complétées par procuration. Dans le cadre d'une enquête sur la santé, où plusieurs caractéristiques personnelles ne peuvent être recueillies par le biais d'une autre personne, seulement 2-3% des interviews sont normalement complétées par procuration. En fait, seules les personnes absentes pour une longue période et celles ayant une incapacité physique et/ou mentale répondent aux critères d'admissibilité à ce mode de collecte. Dans le contexte de l'ESCC, l'application informatisée de collecte ne permet pas de recueillir les données par procuration pour près du tiers du questionnaire provoquant ainsi une quantité importante de non-réponse partielle. Ce problème est tellement contraignant qu'un modèle d'imputation a été mis en place, durant le traitement des données, pour pallier cette non-réponse partielle.

Ayant comme but premier de remédier aux différents problèmes observés sur le terrain, une série de mesures sont mises en place pour redresser la situation. Les mesures de base telles l'embauche additionnelle de nouveaux intervieweurs, une meilleure répartition des charges de travail dans certains secteurs et la création d'équipes spécialisées pour effectuer le suivi de la non-réponse sont développées et mises en application à partir des bureaux régionaux.

Plusieurs autres mesures sont mises en place à partir du Bureau central. En utilisant différents fichiers informatiques disponibles à l'Agence, on apparie les adresses de logements sélectionnés de la base aréolaire afin de trouver un numéro de téléphone pour ces logements. Pour environ 65% des adresses de logements sélectionnés, un numéro de téléphone est également téléchargé et cela permet aux intervieweurs d'utiliser ces numéros pour établir un premier contact avec certains ménages, ce qui réduit le nombre de visites infructueuses libérant ainsi du temps précieux pour les intervieweurs.

À partir du moment où les capacités techniques de l'application informatisée de collecte le permettent, les périodes de collecte sont restructurées pour s'échelonner sur deux mois au lieu d'un. Les échantillons mensuels sont toujours téléchargés au début de chaque mois mais les intervieweurs ont maintenant deux mois pour finaliser une charge mensuelle. Même si cela provoque le chevauchement des échantillons mensuels les intervieweurs bénéficient de plus de flexibilité (temps) pour bien effectuer les procédures de suivi des cas de non-réponse. Et il est même décidé de ne plus télécharger les cas de non-réponse le mois suivant; ces cas sont alors mis de côté et conservés pour le treizième mois de collecte.

Devant l'ampleur de la charge de travail accumulée au cours des premiers mois de collecte, l'échantillon de janvier 2001 est réduit substantiellement. Pour permettre aux intervieweurs de reprendre le dessus et aux gestionnaires des bureaux régionaux d'engager et de former du nouveau personnel, la charge de l'équipe-terrain est réduite de 80% pour les intervieweurs du bureau régional de Vancouver, de 66% pour ceux de Toronto et de 50% pour ceux de Montréal et Halifax. À l'exception des cas de l'Ontario, l'échantillon réduit est tout simplement reporté à l'automne 2001 et un quatorzième mois de collecte (octobre 2001) est ajouté à la toute fin. La situation étant plus critique en Ontario, tous les cas réduits (environ 2 000), qui proviennent de la base aréolaire rappelons-le, sont retirés de l'échantillon et remplacés par des unités provenant de la base téléphonique.

3.2 Équipe dans les sites d'appel

À l'instar des activités de collecte des intervieweurs de l'équipe-terrain, les objectifs visés quant aux taux de réponse parmi les unités de la base téléphonique ne sont pas atteints. Deux facteurs jouent un rôle majeur : le manque d'expérience des nouveaux intervieweurs et la répartition inégale des charges de travail entre les sites d'appel combinée aux faibles taux de succès (hit rates) dans certaines régions du pays.

Tel que mentionné précédemment, le début des activités de collecte de l'ESCC coïncide avec la mise en place de cinq sites d'appel dans les bureaux régionaux de l'Agence. Ce changement majeur nécessite l'embauche massive de plusieurs nouveaux intervieweurs afin de réaliser toutes les interviews téléphoniques des enquêtes auprès des ménages, incluant l'ESCC. Nouvelle enquête, nouveaux intervieweurs, l'impact sur les taux de réponse est sans équivoque.

De plus, étant donné les subtilités du plan d'échantillonnage de l'ESCC, le besoin en unités provenant de la base téléphonique varient grandement d'une région du pays à une autre. Toutes proportions gardées, cela crée un déséquilibre majeur entre les charges de travail globales des bureaux régionaux. Par exemple, les sites d'appel de Toronto/Sturgeon Falls qui desservent l'Ontario reçoivent une charge de travail mensuelle beaucoup trop grande pour le nombre d'intervieweurs en place si on la compare à la charge attribuée à Halifax. Les sites de Vancouver et Québec fonctionnent au maximum de leur capacité. Le problème est différent pour celui d'Edmonton qui dessert les trois provinces des Prairies. Les taux de succès pour rejoindre, par téléphone, un ménage valide sont beaucoup plus faibles qu'anticipés. On observe un taux de succès moyen de moins de 25% pour le nord de ces trois provinces avec des taux régionaux de 16% dans certains cas. La faible densité de la population dans de vastes territoires combinée à la méthode d'échantillonnage des numéros de téléphones provoque la sélection de multiples numéros de téléphone invalides forçant ainsi les intervieweurs à dépenser inutilement beaucoup d'énergie. En pratique, plusieurs banques de numéros de téléphone (indicatif régional plus les cinq premiers chiffres) formant les strates CA possèdent peu de numéros de téléphone valides. Après trois mois de collecte, le taux de réponse à l'échelle nationale pour les unités provenant de la base téléphonique est d'à peine 74%.

Toujours dans le but de redresser la situation le plus possible dans les sites d'appel, plusieurs mesures sont mises en place. Bien entendu, les bureaux régionaux embauchent et forment du personnel supplémentaire. Également, plusieurs mesures sont mises en place à partir du Bureau central. Entre autres, différents fichiers informatiques, disponibles à l'Agence, sont utilisés pour apparier les numéros de téléphone sélectionnés à partir de la base CA afin de retrouver les adresses civiques correspondant à ces numéros de téléphone. Une lettre d'introduction décrivant l'importance de participer à l'enquête est par la suite mise à la poste deux semaines avant le premier appel. Bien que l'exercice soit plus onéreux et moins efficace que pour les unités provenant de la base aréolaire, il est nécessaire. Selon des tests effectués dans le cadre des activités de collecte de l'Enquête sociale générale, où des interviews téléphoniques, un impact positif de 2-3% a été observé sur les taux de réponse. (Il faut tout de même noter que l'impact n'a pu être mesuré avec exactitude dans le cadre de l'ESCC.)

Toujours avec l'aide de différents fichiers informatiques, des éléments d'information additionnels sont fournis aux intervieweurs. Un indicateur (numéro possiblement résidentiel, possiblement commercial ou possiblement invalide) est attribué à chaque numéro de téléphone sélectionné et téléchargé dans les sites d'appel. Cette information, très utile pour les intervieweurs, permet de fixer des priorités à l'intérieur d'une charge de travail en fonction des types de numéros de téléphone. Par exemple, les numéros possiblement commerciaux sont assignés au quart de jour alors que les résidentiels sont assignés au quart de soir. Les numéros possiblement invalides ne sont tentés que 4-5 fois avant d'être acheminés à la compagnie de téléphone à des fins de vérification. Des charges de travail mensuelles entre les sites d'appel de Toronto/Sturgeon Falls et Halifax sont répartis différemment où la moitié des cas de Toronto/Sturgeon Falls sont dorénavant acheminés vers Halifax. L'impact sur les taux de réponse parmi les cas assignés aux sites d'appel de Toronto/Sturgeon Falls est instantané; un bond de 5% est observé dans les taux de réponse au mois de février comparé au mois précédent. En contre-partie, une petite baisse est observée à Halifax mais vite récupérée le mois suivant.

En plus des mesures décrites ci-haut, une liste de priorités à l'échelle des régions sociosanitaires est établie sur une base mensuelle. En fonction des taux de réponse cumulatifs observés, les RSS sont tout d'abord regroupés par catégorie (1 : taux de réponse <= 50%, 2 : 50-60%, 3 : 60-70%, 4 : 70-85% et 5 : +85%). À l'intérieur d'un même site d'appel, les cas d'une RSS à haute priorité sont par la suite assignés aux meilleurs intervieweurs dans le but d'améliorer les plus faibles taux de réponse de ces régions.

De toutes les mesures mises en place pour redresser la situation, la modification de la stratégie d'échantillonnage de la base de composition aléatoire de numéros de téléphone est certes la plus significative. D'une stratégie basée sur la sélection de numéros de téléphone selon la méthode d'élimination des banques inactives, on passe à un échantillonnage aléatoire simple de numéros de téléphone parmi une base liste de numéros possiblement valides. C'est une modification majeure qui est introduite progressivement sur une période de trois mois dans les régions sociosanitaires où la base aréolaire est également utilisée comme base de sondage; et la raison est fort simple. Bien que la couverture de base liste de numéros de téléphone ne soit pas parfaite, l'utilisation de la base aréolaire, en arrière-plan, assure une couverture adéquate de la population cible. (Il est important de noter qu'un facteur d'ajustement de la sous-couverture de la base liste de numéros de téléphone, déterminé à partir de différents fichiers informatiques disponibles à l'interne, est incorporé à la stratégie de pondération.) Cette modification, qui a un impact direct sur les taux de succès, a pour effet de réduire considérablement le nombre de tentatives pour rejoindre le nombre de répondants visés. Dans certaines régions, le taux de succès passe de 20% à 60%.

4. QUELQUES INDICATEURS DE QUALITÉ ET MOT DE LA FIN

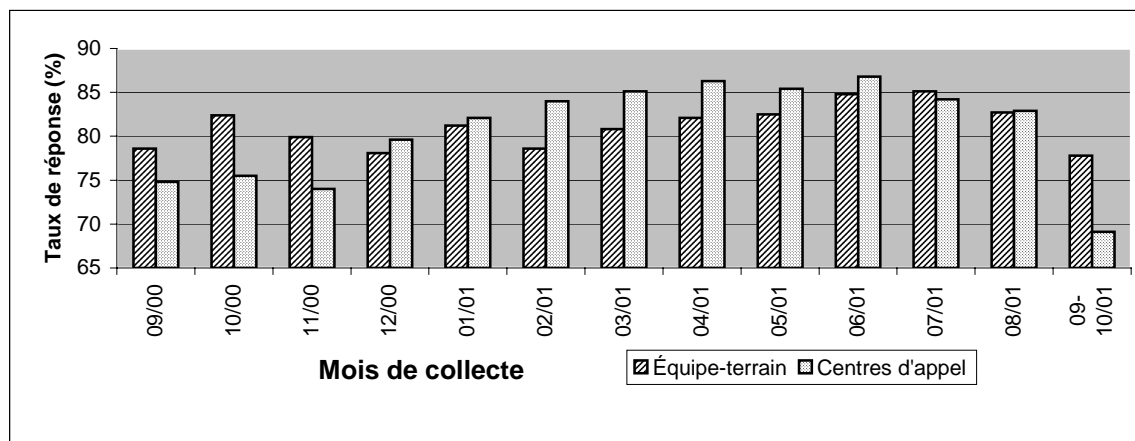
Bien qu'il soit difficile voire même impossible d'évaluer l'impact individuel sur les taux de réponse de chacune des mesures correctives décrites précédemment étant donné le chevauchement de plusieurs d'entre elles, l'impact global est, quant à lui, sans équivoque. Un taux de réponse global à l'échelle canadienne de près de 85% est atteint après 14 mois de collecte. Le tableau 1 fournit les taux de réponse finaux par mode de collecte (équipe-terrain et sites d'appel) par province/territoire. Il fournit également les taux de réponse obtenue par procuration par province/territoire. Les taux de réponse par région sociosanitaire, non fournis ici, varient de 70% à 95%.

Tableau 1. Taux de réponse finaux par mode de collecte et taux par procuration observés à l'ESCC

Province/Territoire	Taux de réponse (%)			Taux de réponse par procuration
	Équipe-terrain	Sites d'appel	Total	
Terre-Neuve	86,6	89,3	86,8	4,9
Île-du-Prince-Édouard	87,7	82,6	84,7	4,2
Nouvelle-Écosse	88,8	89,3	88,8	3,9
Nouveau Brunswick	88,4	92,4	88,5	9,1
Québec	85,7	84,8	85,6	5,2
Ontario	82,8	79,5	82,0	5,4
Manitoba	90,0	85,0	89,5	8,3
Saskatchewan	87,0	85,4	86,8	5,9
Alberta	85,2	84,9	85,1	5,9
Colombie-Britannique	83,9	86,7	84,7	9,5
Yukon	79,3	95,6	82,7	8,4
Territoires du Nord-Ouest	89,6	85,4	89,2	12,7
Nunavut	66,3	34,6	62,5	6,9
Canada	85,1	83,1	84,7	6,3

Le graphique 1 présente les taux de réponse mensuels observés à l'échelle canadienne par mode de collecte. Il illustre bien le lent départ des activités de collecte de l'ESCC dans les premiers mois ainsi que l'amélioration progressive dans les taux de réponse coïncidant avec la mise en place des différentes mesures correctives. Il est important de mentionner que les 12 636 cas de non-réponse accumulés dans les 11 premiers mois de collecte et téléchargés de nouveau à la mi-août 2001 pour une dernière tentative de conversion n'apparaissent pas dans le calcul des taux de réponse mensuels du graphique 1. Parmi ces cas, 42,9% ont été convertis avec succès par les intervieweurs de l'équipe-terrain alors que ce taux est de 29,6% chez les intervieweurs des sites d'appel. Il est à noter qu'un cas de non-réponse est beaucoup plus difficile à convertir par téléphone qu'en face-à-face.

Graphique 1. Taux de réponse mensuels par mode de collecte à l'échelle nationale



Les activités de collecte des données de l'Enquête sur la santé dans les collectivités canadienne ont représenté un défi de taille pour Statistique Canada. L'ampleur de la charge de travail a forcé une restructuration organisationnelle des ressources dédiées à la collecte pour permettre sa mise en place. Plusieurs mesures correctives ont même été apportées durant la collecte afin de faire échec à la non-réponse. Le succès observé de la réalisation de l'ESCC justifie tous ces changements. Les leçons tirées de la première réalisation de l'ESCC permettront de mieux faire échec à la non-réponse dans les cycles futurs de cette enquête. Des données détaillées sur la santé sont maintenant disponibles pour plus de 131 000 Canadiens âgés de 12 ans et plus répartis parmi les 136 régions sociosanitaires. Et grâce aux données de cette enquête, les décideurs et les professionnels de la santé pourront établir des points de repère et suivre les progrès des programmes de promotion de la santé dans leur région. Pour tous détails additionnels relatifs à l'ESCC, le lecteur est invité à consulter le site Web de Statistique Canada à : http://www.statcan.ca/enquetes_sante.

BIBLIOGRAPHIE

- Béland, Y., Dufour, J., Lessard, S., Morano, M., Saint-Denis, O. et Thivierge, S. (2000), "Plan de sondage de la composante régionale de l'Enquête sur la santé dans les collectivités canadiennes", Recueil de la Section des méthodes d'enquête, Société Statistique du Canada, p. 155-60.
- Institut Canadien de l'information sur la santé (1999), "Carnet de route de l'information sur la santé : Répondre au besoin".
- Morano, M., Lessard, S. et Béland, Y. (2000), "Creation of a dual frame design for the Canadian Community Health Survey", Recueil de la Section des méthodes d'enquête, Société Statistique du Canada, p. 249-54.
- Norris, D.A., Paton, D.G. (1991), L'Enquête sociale générale canadienne: bilan des cinq premières années. *Techniques d'enquête* (Statistique Canada, Catalogue 12-001); 17, pp. 245-60.
- Statistique Canada (1998), *Méthodologie de l'Enquête sur la population active du Canada*, Statistique Canada. Cat. No. 71-526-XPB.
- Statistique Canada (1999), "Task Force - Survey Operations Capacity and Infrastructure capabilities".

Thivierge, S. (1999). "Selection of two persons in some households of the Canadian Community Health Survey", Division des méthodes d'enquête auprès des ménages, document interne.