

No 11-522-XIF au catalogue

**La série des symposiums internationaux
de Statistique Canada - Recueil**

**Symposium 2005 : Défis
méthodologiques reliés aux
besoins futurs d'information**



2005



Statistique
Canada

Statistics
Canada

Canada

UNE MÉTHODE DE COLLECTE DE DONNÉES D'ENQUÊTE AXÉE SUR LA GESTION ACTIVE

Lecily Hunter et Jean-François Carbonneau¹

RÉSUMÉ

La gestion active consiste à planifier une méthode visant à maximiser le « succès » de la collecte de données. Il s'agit d'établir les modalités de contrôle du déroulement de l'enquête, ainsi qu'un plan de rechange et un plan de communication. L'un des objectifs de la gestion active consiste à cerner les problèmes de collecte le plus rapidement possible et à mettre en œuvre un plan d'action pertinent pour corriger la situation. Un autre objectif consiste à assurer l'utilisation efficace du budget consacré à la collecte, surtout aux dernières étapes, lorsqu'on cherche à joindre les répondants non contactés et à régler les cas en suspens.

Nous présentons un exemple fondé sur les résultats de la récente Enquête de suivi auprès des diplômés (ESD). Cet exemple illustre l'utilisation de strates prédéfinies pour contrôler les taux de réponse de sous-populations clés et les mesures qu'il a fallu prendre au cours du cycle de collecte pour modifier l'établissement des priorités à l'égard des différentes strates.

1. INTRODUCTION

On entend par gestion active les plans et les outils nécessaires pour gérer la collecte de données pendant qu'elle est en cours. Il s'agit d'en contrôler le déroulement (les taux de réponse, les coûts, la qualité des données), de cerner les problèmes, de mettre en œuvre des mesures correctives et d'en évaluer le succès. Les deux principaux objectifs de la gestion active sont les suivants : 1) cerner les problèmes le plus tôt possible et les corriger avant la fin de la collecte; 2) utiliser efficacement les ressources de la collecte afin d'optimiser la qualité des données (et pas seulement les taux de réponse).

2. APERÇU

La gestion active a pour objet de produire des données opportunes, actuelles et pertinentes sur les performances d'une enquête, de sorte qu'on cerne tôt les problèmes de collecte et que les décisions visant à corriger ces problèmes soient fondées sur le coût, l'effort et la qualité des données, et pas seulement sur les taux de réponse. La gestion active comprend donc les activités suivantes :

1. contrôler le déroulement de l'enquête en fonction des attentes;
2. cerner les problèmes de collecte le plus tôt possible;
3. trouver la cause des problèmes;
4. prendre des mesures pertinentes pour corriger les problèmes;
5. favoriser l'esprit d'équipe et le travail en collaboration.

La gestion active est une responsabilité collective. Dans les bureaux régionaux et au bureau principal, les gestionnaires de la collecte de données d'enquête, ainsi que ceux du programme d'enquête, ont tous un rôle à jouer et sont tous appelés à intervenir pour repérer les problèmes et trouver des solutions.

¹ Lecily Hunter, Statistique Canada, Division des opérations d'enquête, Édifice Jean-Talon, 6^e étage, section D8, Ottawa, Canada K1A 0T6 (lecily.hunter@statcan.ca); Jean-François Carbonneau, Statistique Canada, Division des opérations d'enquête, Édifice Jean-Talon, 6^e étage, section D8, Ottawa, Canada K1A 0T6 (jean-francois.carbonneau@statcan.ca)

La gestion active exige avant tout une certaine planification au moment de la conception et de la mise au point de l'outil de collecte. Si l'on prévoit certains types de problèmes, on devrait envisager les mesures éventuelles à prendre avec l'ensemble de l'équipe de projet (division spécialisée, division de la méthodologie, Division des opérations des enquêtes (DOE), Division de la recherche et du développement des opérations (DRDO), etc.) pour veiller à ce que l'outil de collecte ou l'ordonnanceur d'appels permette la prise de ces mesures.

Toutefois, la gestion active suppose également des mécanismes de gestion des problèmes imprévus, dont la capacité de produire des rapports ad hoc permettant d'examiner ces situations dès qu'elles surviennent.

La composante sous-jacente d'une bonne gestion active tient à la mise en place d'un processus de communication efficace. On doit discuter avec tous les intéressés des problèmes, des solutions et des décisions pour que tous les secteurs compétents soient au courant des mesures prises.

Enfin, en vue d'établir les meilleures pratiques et d'aider les organisateurs d'autres enquêtes à éviter certains problèmes, on devrait procéder à une évaluation du processus de collecte. Cette évaluation devrait documenter les types de problèmes cernés, les décisions prises pour corriger les problèmes et l'incidence de ces mesures sur les indicateurs de succès de la collecte (taux de réponse, etc.).

3. PLANIFICATION

Une composante majeure de la gestion active consiste, pour l'équipe d'enquête, à élaborer un « plan d'action » de l'enquête avant de mettre au point l'outil de collecte. Le plan d'action devrait tenir compte des indicateurs d'état d'avancement pertinents à l'enquête, des types de mesures à prendre si les objectifs ne sont pas atteints et de la façon dont on entend s'occuper des répondants difficiles à joindre et régler les cas en suspens pendant les derniers jours ou les dernières semaines de la collecte. Comme le plan d'action peut exiger qu'on intègre une fonctionnalité à l'outil de collecte ou à l'ordonnanceur d'appels, il importe de définir des spécifications précises le plus tôt possible à l'étape de l'élaboration.

Un plan de gestion de la collecte devrait préciser :

- quels indicateurs sont essentiels à l'enquête (pour qu'on puisse considérer l'enquête comme « réussie ») :
 - pour une courte période de collecte, les taux de réponse peuvent constituer l'indicateur clé à contrôler;
 - pour une longue période de collecte, d'autres indicateurs peuvent être plus importants (coûts par rapport au budget, coefficients de variation d'estimations clés, etc.);
- à quel niveau il faudrait contrôler ces indicateurs clés :
 - selon l'enquête, le contrôle peut être exercé par le bureau régional ou provincial, ou encore à un niveau plus détaillé, comme celui d'une strate (par exemple, selon la région géographique ou le type de répondant);
- quel(s) type(s) de mesure(s) on pourrait prendre si un indicateur clé s'avère inférieur aux attentes :
 - entre autres mesures, on peut accorder la priorité aux cas qui entrent dans une strate donnée (identifiés dans le fichier-échantillon) ou aux cas qui présentent une caractéristique donnée (décelés d'après l'analyse des cas en cours pendant la période de collecte, c.-à-d. à la volée);
- comment on entend mesurer l'incidence des mesures prises;
- selon les indicateurs clés retenus, le niveau de contrôle à exercer, les types de mesure à prendre et leur incidence, quelle information doit figurer dans le fichier-échantillon, à quelle information l'outil de collecte doit donner accès (par exemple, rédigée dans le fichier des transactions historiques de BLAISE (THB) ou un autre fichier), quelle fonctionnalité doit être intégrée à l'outil de collecte ou à l'ordonnanceur d'appels;
- quels rapports il faut produire;
- quelles sont les modalités de communication;
- qui doit intervenir dans les discussions éventuelles.

4. COMMUNICATIONS

Une stratégie de communications appliquée à la phase de collecte d'une enquête permet d'informer les personnes intéressées des décisions ou des discussions qui ont une incidence sur leur travail. Selon des équipes d'enquête qui

ont eu recours à des conférences téléphoniques faisant intervenir tous les intéressés, cette méthode est beaucoup plus efficace, plus rapide et plus précise qu'une méthode séquentielle; de plus, on obtient plus d'information et d'idées d'une discussion collective.

La stratégie de communications devrait clairement préciser avec qui il faut communiquer en cas de problème, qui est habilité à prendre des décisions et quelle est la marche à suivre pour prendre des mesures correctives. Elle devrait également préciser qui est chargé de contrôler les différents aspects du processus de collecte.

5. RAPPORTS

On contrôle habituellement le déroulement d'une enquête en établissant des rapports. Afin de travailler efficacement et de ne pas surcharger d'information les gestionnaires de la collecte, on suggère d'envisager trois niveaux de rapports : des rapports courants (communs à toutes les enquêtes) pour contrôler un ensemble convenu d'indicateurs; des rapports spéciaux prédéfinis pour contrôler un ensemble convenu d'indicateurs liés à certains problèmes, à produire au besoin; et des rapports ad hoc à définir et à produire dans des situations non couvertes par les rapports spéciaux.

Le plan d'établissement de rapports d'une enquête devrait préciser les variables nécessaires aux différents niveaux de rapport (région géographique, type de répondant, autres variables de stratification, etc.) et prévoir que cette information figure dans le fichier-échantillon et dans le fichier des transactions historiques de BLAISE (THB). Le plan doit également préciser quels indicateurs sont essentiels au contrôle du déroulement de la collecte et, de ce fait, quels rapports spéciaux pourraient s'avérer nécessaires. Pour maximiser l'efficacité, le plan d'établissement de rapports devrait indiquer les repères à adopter afin de mesurer l'avancement des travaux en fonction de ces repères. On pourrait également intégrer des règles administratives pour indiquer dans quelle mesure un écart par rapport aux repères est « sérieux ».

Les rapports courants sont examinés par un groupe de travail relevant du Comité des normes d'IAO (interview assistée par ordinateur) pour les enquêtes sociales, qui comprend un ou des représentants du groupe de la gestion active. Entre autres fonctions, ce groupe se penche sur l'intégration des repères (et des règles administratives) dans les rapports.

6. RÉOLUTION DE PROBLÈMES

Lorsque des problèmes surviennent sur le terrain, on s'attend à ce que la méthode de la gestion active permette de les repérer sans délai, d'informer les personnes intéressées et de discuter avec elles de la façon de résoudre les problèmes. On signale habituellement l'existence d'un problème dans les rapports courants établis pour contrôler le déroulement de la collecte. Après avoir découvert un problème, on peut trouver plus de détails sur sa cause en consultant les rapports spéciaux ou les rapports ad hoc (mentionnés plus haut dans la section Rapports).

L'équipe de projet devrait définir une stratégie de résolution de problèmes en précisant qui on doit informer, qui doit étudier le problème, quelles sont les modalités de communication, etc. À cette étape, l'objectif consiste à cerner la nature ou la cause du problème.

7. MESURES CORRECTIVES

Après avoir cerné la cause du problème, on doit décider du genre de mesures correctives à prendre. L'équipe de projet devrait définir une stratégie de prise de décision et de mise en œuvre de la décision. Cette stratégie doit préciser qui participe à la discussion concernant les solutions possibles, qui est chargé de prendre la décision, quelles sont les modalités de communication concernant cette décision et de mise en œuvre de la mesure à prendre, etc. À cette étape, l'objectif consiste à décider d'une mesure de correction du problème et à mettre en œuvre cette mesure.

Comme la capacité de prendre des mesures correctives peut dépendre de la conception de l'outil de collecte, il importe d'inclure une certaine planification de rechange dans le plan global de gestion de la collecte. Ainsi, il devient alors plus facile de mettre en œuvre les mesures correctives. Toutefois, en l'absence d'un plan de rechange,

ou lorsque le problème déborde la portée de la planification de rechange existante, les mesures correctives peuvent alors nécessiter des interventions manuelles. Dans ce cas, la stratégie de mise en œuvre des mesures correctives doit clairement préciser les méthodes à utiliser en dernier recours.

8. ÉVALUATION

Après avoir pris une mesure corrective, l'équipe d'enquête doit en contrôler le résultat pour déterminer si la mesure a eu les retombées désirées. L'équipe devrait définir comment elle entend évaluer le succès de la mesure corrective. S'il y a lieu de produire de nouveaux rapports ou de modifier les rapports existants, il faut en informer les personnes intéressées. On peut modifier les rapports en ajoutant de nouveaux repères, en modifiant les niveaux de stratification, etc. La planification initiale devrait tenir compte de ces possibilités, car elles pourraient avoir des répercussions sur l'organisation ou la conception de l'enquête.

9. UN EXEMPLE

Récemment, la tenue de l'Enquête de suivi auprès des diplômés (ESD) a révélé les avantages d'une méthode de collecte axée sur la gestion active. En collaboration avec la DRDO, l'équipe de projet a mis au point un protocole d'ordonnancement des cas et de contrôle du déroulement de la collecte en utilisant une information au niveau des strates fondées à la fois sur la région géographique et le niveau de scolarité. Cette méthode visait surtout à obtenir un taux de réponse suffisante des strates clés, notamment celle des étudiants au doctorat, qui s'était avérée une source de problèmes au cours des cycles de collecte antérieurs. Elle a permis aux responsables de l'enquête de contrôler les taux de réponse au niveau des strates et d'accorder une priorité accrue aux strates clés qui accusaient du retard à divers moments de la période de collecte. Elle a également permis de mettre fin à la collecte dans les strates pour lesquelles on avait atteint l'objectif, afin de consacrer les ressources aux strates restantes.

10. MÉTHODOLOGIE

Pour porter ses fruits, la gestion active a besoin de l'apport de la division de la méthodologie. L'ajustement des priorités selon les cas doit éviter d'introduire un biais dans les estimations. De même, il faut mener une recherche approfondie pour déterminer des stratégies d'appel efficaces (le moment pour effectuer le premier appel selon le type de cas, le moment pour effectuer le deuxième appel selon le résultat du premier appel, etc.), la mesure dans laquelle les données chronologiques et les observations des intervieweurs permettent de prévoir le contact et la réponse, ainsi que les paramètres liés à l'établissement et à la révision des priorités.