

Article

Symposium 2008 :
Collecte des données : défis, réalisations et nouvelles orientations

Organisation des services de méthodologie de collecte des données à l’Australian Bureau of Statistics

par Kettie Hewett et Emma Farrell

2009



Organisation des services de méthodologie de collecte des données à l'Australian Bureau of Statistics

Kettie Hewett et Emma Farrell¹

Résumé

Afin de permettre la collecte de données de bonne qualité, la section de la méthodologie de collecte des données (DCM pour *Data Collection Methodology*) offre des conseils et un appui d'expert en ce qui concerne la conception des questionnaires, les méthodes d'évaluation et l'obtention de la participation des répondants. La DCM aide ses clients à se perfectionner, entreprend des travaux de recherche et dirige des projets novateurs portant sur les méthodes de collecte des données. Toutes ces activités ont lieu dans un contexte exigeant de changement organisationnel et de ressources limitées. Le présent article décrit comment la DCM « fait affaire » avec ses clients et, plus globalement, avec le monde de la méthodologie en vue d'atteindre ses objectifs.

Mots clés : Conception de questionnaires, méthodologie de collecte des données, services de méthodologie.

1. Introduction

1.1 Introduction

À l'Australian Bureau of Statistics (ABS), la section de la méthodologie de collecte de données (DCM) fait partie de la Division de la méthodologie et de la gestion des données. La DCM fournit des conseils et un appui d'expert en ce qui concerne la conception des questionnaires, les méthodes d'évaluation et l'obtention de la participation des répondants. La gamme de nos projets et de nos clients prospectifs pour les enquêtes-entreprises et les enquêtes-ménages est très vaste. La DCM fait face aux mêmes défis que des sections analogues dans d'autres organismes statistiques. Exercer une influence sur les clients, recruter du personnel spécialisé et avoir peu d'occasions d'offrir un perfectionnement professionnel à ses employés en sont quelques exemples. Pour surmonter le premier de ces défis, par exemple, nous avons établi une culture qui consiste à accepter la responsabilité de tout projet pertinent afin de maintenir notre visibilité auprès des gestionnaires d'enquête et de donner la preuve de notre valeur dans divers domaines. Souvent, un petit effort, un examen rapide, peut avoir un effet important sur la qualité de l'enquête résultante. Plus nous sommes sensibles aux demandes de chaque client, plus il est probable qu'on nous demandera de participer à nouveau et à un stade plus précoce du processus la fois suivante, ce qui nous permettra d'avoir une plus grande influence. Dans le présent article, nous faisons part de certains défis et discutons de la façon dont nous les surmontons.

1.2 Organisation de la section de la méthodologie de collecte des données

Récemment, l'ABS a centralisé son expertise en méthodologie de collecte des données. Le 20 août 2007, il a annoncé la création de la nouvelle section de la méthodologie de collecte des données (DCM). Celle-ci regroupe des équipes provenant de diverses divisions de l'ABS, qui, auparavant, offraient séparément un appui aux clients responsables des enquêtes-ménages et des enquêtes-entreprises.

¹ Kettie Hewett et Emma Farrell, Australian Bureau of Statistics. Les opinions exprimées sont celles des auteures et ne reflètent pas forcément celles de l'Australian Bureau of Statistics.

La DCM offre des conseils d'experts, un appui et une formation en ce qui concerne les méthodes de conception et d'évaluation des questionnaires, et d'autres interactions avec les répondants. Dans le cadre de ce rôle de soutien et de leadership, la DCM effectue également des revues de la littérature, ainsi que des travaux de recherche expérimentaux et observationnels, assure la maintenance de l'infrastructure de recherche de l'ABS et tient à jour le manuel des normes de conception des questionnaires (*Forms Design Standards Manual*) et le manuel d'élaboration et d'évaluation des questionnaires (*Forms Development and Evaluation Manual*).

À l'ABS, les secteurs spécialisés en charge des enquêtes-ménages et ceux en charge des enquêtes-entreprises n'ont pas la même structure. Les premiers exercent un plus grand contrôle que les seconds sur les aspects opérationnels du développement, du début à la fin du cycle d'enquête. Cette différence structurelle est due en partie aux différences de taille d'enquête et de mode de collecte utilisé. Ainsi, les enquêtes-entreprises sont souvent réalisées au moyen de questionnaires plus courts, à remplir soi-même, basés sur des énoncés de question normalisés qui sont régulièrement testés séparément, selon un processus unique pour toutes les enquêtes. En revanche, les enquêtes-ménages sont souvent réalisées au moyen d'instruments de collecte longs et compliqués, administrés par interview assistée par ordinateur (IAO) et sont, dans une certaine mesure, créés ou reportés du cycle précédent indépendamment les uns des autres. Par conséquent, le programme de travail de la DCM concernant les enquêtes-ménages est davantage axé sur l'offre de formation, ce qui est adapté à la structure des secteurs spécialisés responsables de ces enquêtes. La DCM prodigue aussi un soutien administratif relatif aux laboratoires d'interview cognitive qui sont utilisés principalement pour la mise à l'essai des enquêtes-ménages.

Un grand défi qui n'a pas changé depuis la fusion tient au fait que la DCM continue de devoir attendre que les secteurs de programme d'enquêtes-ménages et d'enquêtes-entreprises lui demande son aide. L'un des objectifs principaux de la DCM consiste à concevoir de nouveaux moyens de recruter des clients et d'influer sur l'élaboration et la présentation des questionnaires de l'ABS.

2. Rôles de la section de la méthodologie de collecte des données

2.1 Introduction

La DCM participe aux étapes du cycle d'enquête correspondant à l'élaboration de la méthodologie de conception et de mise à l'essai des questionnaires. Nous avons mis en place un programme de recherche solide, axé sur les nouvelles méthodes de conception et de mise à l'essai de questionnaires. Ces travaux de recherche aboutissent habituellement à l'élaboration de nouvelles normes appliquées à l'échelle du Bureau. Afin de nous assurer que les programmes d'enquête de l'ABS se conforment aux résultats de la recherche et aux normes, notre programme de travail comporte l'examen systématique et approfondi des questionnaires des enquêtes-entreprises et des enquêtes-ménages. L'examen porte aussi sur les enquêtes auprès des employés/administratives et les enquêtes externes.

La DCM passe également en revue le matériel de mise à l'essai et participe aux essais proprement dits (p. ex., essais axés sur l'observation, interviews cognitives, essais de convivialité, analyse des erreurs, etc.). En plus du soutien pour les essais, la DCM offre un appui concernant la gestion générale des répondants, y compris des conseils au sujet des méthodes de prise de contact avec les fournisseurs de données et d'amélioration des réponses.

2.2 Recherche et élaboration de normes

La DCM est dotée d'un vaste programme de recherche dont la priorité est élevée dans le long terme, étant donné la possibilité d'exercer une influence permanente sur les pratiques de l'ABS; toutefois, dans le court terme, la priorité de ce programme est habituellement plus faible que celle de toute activité de soutien direct des clients. Il est important d'entretenir notre savoir en nous tenant au courant des progrès relatifs à la conception et à la mise à l'essai des questionnaires, ainsi qu'à d'autres sujets connexes. Il est particulièrement bénéfique pour les nouveaux employés de pouvoir acquérir des connaissances spécialisées dans un domaine afin d'accroître leur sentiment de prise de responsabilité et d'engagement. Cependant, il est essentiel que le fruit de la recherche soit directement

applicable au contexte de l'ABS et qu'il soit diffusé à grande échelle d'une certaine façon, de préférence peu de temps après l'achèvement des travaux. À cette fin, la recherche menée par la DCM vise principalement à étoffer les deux manuels généraux.

Le manuel des normes de conception des questionnaires (*Forms Design Standards Manual*) est utilisé pour orienter la conception des questionnaires de toutes les enquêtes-entreprises de l'ABS. Il est également utilisé comme référence pour certains questionnaires d'enquêtes-ménages, surtout en ce qui concerne les normes de reconnaissance optique de caractère (ROC) pour les questionnaires à remplir soi-même, et la version du manuel publiée sur notre site Web est consultée par de nombreux organismes externes (voir <http://www.nss.gov.au/nss/home.NSF/sdm?OpenView>). La DCM décide de la priorité qu'il convient d'accorder aux travaux de recherche pour ce manuel en fonction de la probabilité que l'ABS utilise dans l'avenir une méthode particulière (comme l'entrée de données par téléphone) ou un élément de conception particulier (comme le recours plus fréquent à la mise en séquence). Nous décidons des principes d'application des pratiques exemplaires et, pour les changements importants, convoquons une réunion officielle et consultons de nombreux intervenants afin d'obtenir leur appui. Parfois, nous complétons la recherche bibliographique par de la recherche appliquée afin d'évaluer l'efficacité d'options de conception particulières.

Le manuel d'élaboration et d'évaluation des questionnaires (*Forms Development and Evaluation Manual*) est moins bien connu. Le but de ce manuel est de promouvoir une plus grande gamme de méthodes d'évaluation des questionnaires que celles utilisées couramment à l'ABS, et d'expliquer comment effectuer les évaluations. Aucune de ces méthodes n'étant considérée comme requérant l'établissement de normes de manière plus urgente que d'autres, la DCM décide de l'ordre de priorité en se basant en grande partie sur l'expérience et sur l'intérêt du personnel disponible. La consultation concernant de nouvelles ébauches de chapitre est limitée aux secteurs possédant une expérience pertinente des méthodes et, dans les cas où un grand nombre de consultations est attendu, des employés plus chevronnés de la DCM sont chargés des travaux de recherche. L'annonce de l'ajout de nouveaux chapitres aux manuels est faite à tous les employés de l'ABS.

2.3 Examens des enquêtes

2.3.1 Examens de routine des enquêtes

Les questionnaires des enquêtes-entreprises de l'ABS sont tous soumis à un processus régulier, transparent, d'examen et d'approbation, qui permet de s'assurer qu'ils sont conçus conformément aux normes et ils sont mis à jour chaque année afin de refléter l'évolution de ces normes. Nous formulons nos commentaires aussi rapidement que possible pour aider les clients à respecter leurs propres échéanciers, en particulier en accordant la priorité aux questionnaires auxquels les changements que nous recommandons ont été apportés (à titre de récompense). En général, le processus est relativement harmonieux, mais parfois, nous sommes obligés de faire part de nos préoccupations aux cadres supérieurs. La DCM ne possède pas de « bouton » d'approbation officiel et choisit de ne pas en avoir, parce que nous préférons devoir justifier nos recommandations. À l'occasion, il n'est pas possible d'arriver à se mettre d'accord sur la conception finale du questionnaire dans le délai accordé et les problèmes sont mis en suspens jusqu'au cycle suivant. Il n'existe pas de processus comparable pour les enquêtes-ménages.

2.3.2 Examens approfondis des enquêtes

La majorité des questionnaires d'enquêtes-entreprises de l'ABS subissent le processus d'approbation de routine sans accroc et sans que la DCM doive leur accorder une attention supplémentaire, parce que leur contenu est stable, à part les changements apportés à l'énoncé standard des questions (dans l'élaboration et l'examen duquel la DCM joue un rôle influent).

L'examen approfondi vise les nouvelles enquêtes ou celles qui changent considérablement d'un cycle à l'autre, les enquêtes qui ont suscité certains problèmes de qualité des données ou celles au sujet desquelles certaines réserves ont été émises au cours du processus d'approbation précédent. De nombreux examens des enquêtes-ménages rentrent dans la catégorie de l'« examen approfondi », parce qu'elles n'ont jamais été examinées par la DCM

auparavant. S'assurer que ces enquêtes satisfont une norme acceptable est une tâche plus urgente que l'exécution d'autres examens et, si l'enquête est également de grande portée, comme le recensement de la population ou le recensement de l'agriculture, il peut s'agir de la tâche la plus prioritaire de la DCM. Un sujet d'enquête ou une conception de questionnaires pour lesquels il n'existe aucune norme pertinente nécessite également un examen approfondi, éventuellement complété par des travaux de recherche ciblés.

Dans ces cas, la DCM s'efforce d'examiner les questionnaires bien avant l'échéance normale établie pour l'approbation, idéalement bien avant l'exécution de tout essai, afin que les questionnaires d'essai puissent être modifiés. Un examen approfondi est habituellement un processus itératif, qui peut prendre beaucoup de temps.

2.3.3 Enquêtes externes et conseils connexes

La DCM peut recevoir des demandes d'examen d'enquêtes externes de quatre façons :

1) Par la voie du centre d'échange de données statistiques (*Statistical Clearing House, SCH*) de l'ABS

Le SCH est une unité distincte de l'ABS qui examine toutes les enquêtes du gouvernement australien (ou parrainées/financées par le gouvernement australien) réalisées auprès de 50 entreprises ou plus. Cela inclut évidemment les enquêtes-entreprises de l'ABS et, souvent, la DCM collabore avec le SCH aux examens de routine et en profondeur de ces enquêtes. Les examens du SCH ont pour but de déterminer si chaque enquête est adaptée aux besoins et si, dans l'ensemble, les avantages surpassent le fardeau imposé aux fournisseurs des données. À l'occasion, le SCH demande l'aide et les conseils généraux de la DCM au sujet de questions relatives à la collecte des données, mais en particulier est tenu de nous consulter lorsqu'il s'agit d'enquêtes « de premier plan » ou à « haut risque ».

2) Par la voie de l'unité de consultation statistique (*Statistical Consultancy Unit, SCU*)

La SCU coordonne la contribution de notre Division (et à l'occasion celle d'autres secteurs) aux travaux de consultation. La DCM offre environ une heure de conseils gratuits, après quoi tout service de consultation supplémentaire est facturé. La SCU limite habituellement ses services à d'autres organismes gouvernementaux et autorités réglementaires, mais la DCM possède un champ d'action beaucoup plus vaste et entreprend des travaux pour le compte de toute entité qui semble mener des travaux de recherche légitimes sans aucun conflit d'intérêts apparent.

3) En provenance d'un programme d'enquête avec lequel elle collabore

Ce genre de travail peut avoir lieu quand un organisme externe effectue des travaux d'enquête dans lesquels l'ABS a un intérêt direct. Par exemple, l'ABS pourrait souhaiter utiliser les données résultantes, ou il pourrait exister une entente de haut niveau entre ministères. Le cas échéant, d'autres secteurs de l'ABS peuvent s'adresser directement à la DCM ou à la haute direction. Cette collaboration s'inscrit dans la mission qu'a l'ABS de diriger un service statistique national.

Rentrent aussi dans cette catégorie les demandes d'aide provenant d'autres organismes statistiques nationaux et d'autres organismes de recherche étrangers d'importance semblable. Ces organismes bénéficient d'un statut spécial, supérieur à celui d'autres organismes externes. Les travaux peuvent consister à répondre à des questionnaires au sujet de l'ABS ou à fournir des articles de recherche ou des exemples de questionnaires. Ces tâches sont habituellement de peu d'ampleur et considérées comme hautement prioritaires en raison des avantages sur le plan du réseautage, qui permettent à la DCM de faire des demandes semblables en retour.

4) Directement de l'extérieur

Une gamme de demandes d'aide entre dans cette catégorie, dont celles d'un organisme gouvernemental ou d'un organisme de recherche qui a participé à un examen auparavant, d'un ancien employé de l'ABS déjà au courant de

l'expertise de la DCM, de quelqu'un qui a consulté notre manuel sur le site Web, etc. Il peut s'agir simplement d'un ami demandant de l'aide ou d'un employé de la DCM qui a été sélectionné dans une enquête pour laquelle il éprouve le besoin de fournir un examen non sollicité. En l'absence d'une entente de consultation formelle, il est important de faire attention à la façon dont tout conseil est présenté. L'examineur devrait habituellement être présenté comme une personne ayant une expérience pertinente, et NON comme un représentant de l'ABS. Les employés de la DCM devraient se méfier de toute infraction éventuelle au code de conduite de l'ABS et, en général, les conseils non sollicités devraient être donnés en dehors des heures de travail, sans aucune mention de l'ABS (y compris l'adresse de courrier électronique), à moins que ce ne soit l'emploi à l'ABS qui donne lieu à l'obligation de remplir un formulaire particulier. Cela s'applique davantage aux enquêtes internes.

2.3.4 Enquêtes internes et questionnaires administratifs

L'ABS possède un grand nombre de questionnaires administratifs, imprimés ainsi qu'électroniques, et réalise fréquemment des enquêtes auprès des employés de portée variable et sur des sujets variés. La DCM estime qu'il est du devoir de ses employés de formuler des commentaires au sujet de tout questionnaire qu'ils doivent remplir et qu'ils ne jugent pas adapté à son utilisation. L'ABS ne peut maintenir sa réputation d'organisme statistique expert ni remplir sa mission en ce qui a trait à la prise de décisions éclairées si notre propre information de gestion est de mauvaise qualité parce que les questionnaires sont mal conçus. Pour des raisons semblables, les enquêtes auprès de personnes à l'extérieur de l'ABS qui ne sont pas techniquement destinées à la collecte de données statistiques, telles que les enquêtes sur la satisfaction des utilisateurs, font également partie du champ d'observation de la DCM. À de rares occasions, on nous demande de participer à un grand projet dans cette catégorie, ce qui comprend parfois non seulement l'examen des questionnaires, mais aussi leur mise à l'essai, voire même l'élaboration effective d'enquêtes auprès des employés.

2.4 Participation aux essais et examens du matériel d'essai

2.4.1 Examen des essais

La DCM a de plus en plus fréquemment la responsabilité/possibilité d'examiner d'avance les stratégies et le matériel d'essai. Cela tient, d'une part, à la restructuration des rôles et du déroulement du travail et, d'autre part, à notre expansion récente et à la promotion des deux manuels concernant les questionnaires, qui prouvent que notre expertise ne se limite pas à la seule conception des questionnaires. Nous sommes fréquemment consultés au sujet du script des essais et des courriels envoyés pour recruter les participants aux essais. Un nombre croissant de programmes d'enquête nous demande des conseils quant aux essais qu'il convient d'effectuer ainsi qu'à la manière de les effectuer. Quand elle participe à l'examen approfondi d'un questionnaire d'enquête, la DCM demande généralement d'avoir accès à tout matériel d'essai et formule des commentaires à son sujet.

2.4.2 Essai sur le terrain/par téléphone des questionnaires imprimés à remplir soi-même

Parfois, la participation de la DCM ne se limite pas simplement à formuler des commentaires. Un ou plusieurs de ses employés peuvent assister à des essais sur le terrain de divers types, habituellement pendant quelques jours, environ trois à quatre fois par an. Les employés de la DCM peuvent aussi participer à l'exécution d'essais auprès de répondants réels par téléphone. Bien que, souvent, notre participation soit demandée dans des circonstances où le programme d'enquête a besoin de « ressources de réserve » pour l'aider, ces problèmes de ressources ne sont pas une raison suffisante pour que nous contribuions, car nos propres ressources sont limitées. Il faut que l'essai représente aussi une occasion de faire avancer l'élaboration de la méthodologie d'essai, par exemple une méthode qui n'a pas été appliquée auparavant, ou une expérience pour les jeunes employés de la DCM, ou qu'il vise une enquête qui, pour diverses raisons, requiert spécifiquement une observation externe. Pour ces raisons et afin d'encourager les secteurs spécialisés à nous faire participer à leurs essais, les frais de déplacement des employés de la DCM associés aux essais sont payés par la DCM.

2.4.3 Essai de convivialité des interfaces d'ITAO et des questionnaires électroniques

Contrairement aux mises à l'essai des questionnaires imprimés à remplir soi-même, la DCM assume fréquemment la principale responsabilité pour la planification et l'exécution des essais de convivialité. Ceux-ci consistent principalement à mener des essais avec les intervieweurs qui utilisent les interfaces d'ITAO et la technologie d'appel téléphonique assisté par ordinateur connexe. Normalement, la DCM décide de la façon dont l'essai sera exécuté, rédige les scénarios, réalise les essais, rédige le rapport et fait des recommandations en ce qui concerne la conception de l'écran et l'énoncé des questions. Plus rarement, la DCM réalise des essais de convivialité dans lesquels d'autres employés de l'ABS sont les « utilisateurs » de questionnaires électroniques à remplir soi-même. Enfin, la DCM joue un rôle de coordination plus important en ce qui concerne les visites chez les répondants pour tester les questionnaires électroniques que pour d'autres essais sur le terrain décrits plus haut. Les principales raisons de ce rôle plus important dans les essais de convivialité, à l'interne ainsi que sur le terrain, sont les suivantes :

- la demande d'interface d'ITAO et de questionnaires électroniques (conformes aux pratiques exemplaires) a augmenté fortement ces dernières années et une participation importante aux essais est requise afin de compléter nos autres travaux de recherche pour l'élaboration de normes;
- au sein de l'ABS, les compétences en conception générale d'interfaces ainsi qu'en conception de questionnaires sont propres à la DCM;
- souvent, aucun test de convivialité n'aurait lieu si la DCM ne les effectuait pas. Bien que les clients soutiennent tout à fait cette activité, leurs ressources sont généralement axées sur les opérations.

2.4.4 Autres évaluations des enquêtes

La DCM peut aussi effectuer d'autres évaluations, ou donner des conseils au sujet d'autres évaluations, comme des analyses des erreurs ou des expériences comparatives portant surtout sur l'évaluation des aspects de la conception du questionnaire propices à la ROC et sur les mesures du fardeau de réponse. Malheureusement, nos conseils dans ce domaine sont souvent prodigués en réponse aux premiers résultats de ce genre d'analyses et certains clients ont besoin d'être mieux informés en matière de conception et d'exécution d'études comparatives valides.

2.5 Soutien de la gestion des répondants

En plus des normes et des conseils visant les questionnaires, la DCM offre une vaste gamme d'autres services de soutien au processus de collecte des données. Par exemple, la DCM fournit des normes et de conseils concernant les lettres relatives aux enquêtes, les procédures de suivi des répondants, les interfaces de vérification et de contrôle, ainsi que les instructions et la formation à l'intention des intervieweurs.

2.6 Soutien à la formation

Dans le cas des enquêtes-entreprises, la nécessité d'offrir une formation détaillée en conception de questionnaires est en grande partie éliminée par la centralisation de la plupart des tâches de conception. La DCM préfère travailler en collaboration étroite avec ce groupe central et renvoie les clients aux manuels. Toutefois, elle fournit un soutien pour la mise au point de la formation relative aux logiciels de création de questionnaires requis. Pour les enquêtes-ménages, dont la structure organisationnelle est fort différente, la formation en conception de questionnaires et en interview cognitive est offerte régulièrement par la DCM quand la charge de travail le permet.

3. Défis

3.1 Influencer les clients

La DCM offre ses services à une gamme de clients, dont les employés des opérations d'enquête et les gestionnaires d'enquête à l'interne et les clients demandant des consultations à l'externe. Dans le cas des secteurs spécialisés

responsables des enquêtes-ménages et des enquêtes-entreprises, exercer une influence sur les clients représente un grand défi, parce que la DCM ne se trouve pas sur le « chemin critique » d'élaboration des questionnaires officiels. Le manuel des politiques et des règlements de l'ABS précise que « la politique de l'ABS veut que le manuel des normes de conception de questionnaires et le manuel d'élaboration et d'évaluation des questionnaires soient suivis quand un nouveau questionnaire est conçu ou qu'un questionnaire existant est modifié ». Donc, la DCM intervient indirectement dans le processus d'approbation des questionnaires officiels par la voie de l'élaboration et de la tenue à jour du *Forms Design Standards Manual* et du *Forms Development and Evaluation Manual*. Cependant, à l'ABS, la responsabilité de l'élaboration ou de la modification des questionnaires proprement dits incombe à une équipe de conception des questionnaires centralisée (pour les enquêtes-entreprises) ou au gestionnaire d'enquête (pour les enquêtes-ménages).

3.1.1 Stratégies courantes en vue d'exercer une influence

Comme certains secteurs de l'ABS ne sont pas au courant du rôle de la DCM et de la façon dont elle peut les aider, il est important que nous demeurions visibles afin de « vendre » notre expertise. La participation à des travaux qui ne sont pas reliés directement à notre principal programme de travail s'est avérée être un bon moyen de trouver des débouchés pour nos compétences plus générales. Apprendre à connaître certains clients est fort utile et les employés de la DCM saisissent toutes les occasions qui se présentent d'assister aux réunions et aux ateliers des secteurs spécialisés, surtout pour rencontrer en personne les représentants des bureaux d'État clients en visite.

Malheureusement, à lui seul, le marketing ne suffit pas. Même s'ils sont au courant de notre existence, les clients continuent souvent de ne pas nous faire participer à leur programme d'élaboration de questionnaires. Les raisons sont variées. Certains considèrent notre rôle comme un contrôle de la qualité, si bien qu'ils hésitent à s'adresser à nous. D'autres doutent de la valeur que nous ajoutons. D'autres encore peuvent ne posséder que des ressources ou du temps limités pour justifier la participation de la DCM.

Les moyens de relever ces défis sont multiples. Premièrement, nous veillons à ce que les clients soient au courant que nous sommes une « ressource gratuite ». Les travaux de la DCM effectués à l'interne ne le sont pas sur la base de recouvrement des coûts comme cela est le cas de certains autres secteurs de services. Le fait d'expliquer que nos services sont gratuits accroît généralement nos chances de nous trouver dans une position où nous pouvons exercer une influence. Afin de surmonter le défi lié aux contraintes de temps, les employés de la DCM sont abordables et réagissent aux demandes, et le programme de travail principal est suffisamment souple pour nous donner la capacité de réponse nécessaire pour influencer les clients.

Une fois que la DCM a l'occasion d'aider un client, plusieurs stratégies sont utilisées pour maximiser le niveau d'influence. L'un des domaines offrant d'énormes possibilités à cet égard est le programme de recherche. Au lieu d'attendre que les clients nous demandent d'élaborer des normes au sujet des nouvelles méthodes de collecte des données, nous anticipons la demande/l'intérêt, de sorte que, avant que la production du questionnaire débute en utilisant une nouvelle méthode, les clients ont accès à l'information au sujet des pratiques exemplaires.

En outre, s'il a été demandé à la DCM d'examiner la conception du questionnaire ou une stratégie de mise à l'essai, nous veillons à ce que nos conseils soient toujours fondés sur des données probantes, proposons des solutions au lieu de simplement cerner les problèmes et justifions nos suggestions au besoin. Nous constatons que les clients ont tendance à être plus réceptifs à nos suggestions quand les raisons avancées pour les justifier sont fondées sur l'expérience internationale et des données théoriques et empiriques.

Dans certains cas, les clients continuent de refuser notre aide. Dans ces circonstances, nous avons la chance de bénéficier d'un appui vigoureux de la part de la direction. En fait, arriver à ce que le programme d'enquête pertinent fasse participer la DCM à un stade précoce du développement peut être difficile, surtout la première fois. Le cas échéant, « engager une relation avec le client » peut requérir que la haute direction émette des réserves concernant la stratégie de collecte durant la discussion des documents aux réunions de haut niveau.

Le but des examens menés par la DCM est évidemment de favoriser l'élaboration de matériel de collecte que les répondants comprennent mieux et qui améliore leur coopération, ce qui accroît la qualité des données et les taux de réponse. Cependant, il peut exister des tensions entre ces objectifs, d'une part, et le coût perçu ou réel de la construction et du traitement des questionnaires et du matériel connexe, d'autre part. La DCM soutiendra toujours qu'une bonne conception du questionnaire et des mesures d'incitation à l'intention des répondants devraient permettre de réaliser des économies dans le long terme, mais il peut être difficile d'obtenir un tableau global des coûts. Par conséquent, la DCM doit participer étroitement aux discussions et aux études en vue d'améliorer l'efficacité de la collecte des données, afin de s'assurer que toutes les options appropriées sont prises en considération et que la situation vécue par les répondants ne soit pas comprise inutilement.

3.1.2 Stratégies personnalisées en vue d'exercer une influence

Dans le cas des enquêtes-entreprises, l'existence à l'ABS d'une infrastructure qui mentionne explicitement la DCM comme un intervenant a accru notre capacité d'influencer les clients. Tous les questionnaires destinés aux entreprises sont stockés dans une infrastructure centrale appelée base de données entrepôt de questionnaires. La DCM figure sur la liste des intervenants dans les métadonnées de l'entrepôt, si bien que nous sommes avertis de tous les questionnaires d'enquêtes-entreprises qui doivent être approuvés. Bien que nous ne fassions pas partie du processus officiel d'approbation des questionnaires, le fait d'être mentionnés comme un intervenant nous donne l'occasion de formuler publiquement des commentaires sur tous les questionnaires s'adressant aux entreprises, qu'ils soient nouveaux, modifiés considérablement ou inchangés d'un cycle à l'autre.

Malheureusement, à l'heure actuelle, il n'existe aucune infrastructure comparable pour le stockage, la consultation et l'approbation des questionnaires des enquêtes-ménages. Les raisons de cette situation sont multiples, y compris un effort en vue de s'assurer que les instruments de collecte des données très complexes fonctionnent correctement et sont conformes aux spécifications – la centralisation a lieu au niveau de la programmation plutôt qu'à celui de la création des questions. À l'heure actuelle, les enquêtes-ménages de l'ABS auxquelles la DCM n'a jamais participé sont encore nombreuses. La gestion de l'accès aux laboratoires d'interviews cognitives est souvent le seul moyen qu'a la DCM d'être même au courant que l'élaboration d'un questionnaire a lieu. Toutefois, il se produit à l'heure actuelle un certain nombre de changements organisationnels en direction d'une approbation itérative par les intervenants pour les enquêtes-ménages de l'ABS. La DCM assure sa participation à ces changements en veillant à être bien visible durant les réunions des intervenants pertinents et en veillant à figurer dans les modèles de documentation concernant les processus clés.

3.2 Recrutement

À l'ABS, les méthodologistes qui s'occupent de la collecte des données constituent un petit groupe de spécialistes possédant des connaissances techniques pertinentes en élaboration de questionnaires. La plupart des employés possèdent de solides connaissances en psychologie ou en sociologie qui sont un atout important pour ce qui est de saisir l'importance de la conception et de l'élaboration correctes des questionnaires et les aspects cognitifs et motivationnels du processus de réponse à l'enquête. Les compétences et les connaissances requises pour travailler à la DCM sont spécialisées et requièrent une formation sur le tas intensive prodiguée par les employés d'un niveau plus élevé. Par conséquent, les nouveaux membres de l'équipe sont souvent des employés d'un niveau subalterne ayant le potentiel d'acquérir les compétences nécessaires.

Dans le passé, les compétences de la DCM n'étaient pas reconnues comme étant distinctes d'autres compétences méthodologiques plus courantes, telles que celles concernant les méthodes d'échantillonnage et d'estimation. Il n'existait donc pas de processus de recrutement distinct pour la DCM et la promotion ne pouvait avoir lieu que par la voie des cycles de recrutement globaux de la Methodology and Data Management Division (MDMD). Grâce à la participation récente de la DCM au processus de recrutement, et à la forte influence qu'elle a exercée sur ce processus, nos employés ne sont plus tenus d'être forts dans les compétences techniques moins pertinentes afin d'obtenir une promotion. Cette reconnaissance par la direction que la DCM requiert des compétences relativement spécialisées en élaboration de questionnaires et d'excellentes compétences en recherche s'est traduite par le maintien en poste d'un plus grand nombre d'employés, grâce aux possibilités de promotion plus nombreuses.

3.3 Perfectionnement des employés

Divers types de personnalités et diverses préférences de style de travail sont encore nécessaires dans l'équipe de la DCM. Le programme de travail est varié et va de tâches de recherche modérées s'étendant sur plusieurs mois à l'animation d'un atelier intensif de quatre jours sur l'interview cognitive à l'intention du personnel des secteurs spécialisés. Le recrutement d'une équipe bien équilibrée est difficile quand les tâches sont aussi variées. Pour contourner cette difficulté, la section doit être suffisamment grande pour permettre une certaine spécialisation au sein de l'équipe, ainsi que des options de planification de la succession pour chaque combinaison de compétences.

Cependant, l'équipe reste assez petite (à l'heure actuelle sept employés) et, comme nos compétences sont très spécialisées, les employés ne peuvent pas être transférés facilement à d'autres secteurs au sein de la Division ou de l'ABS. Cette situation limite non seulement les occasions de promotion à des niveaux plus élevés, mais signifie aussi moins d'occasions pour les employés de faire des remplacements temporaires à des niveaux plus élevés afin d'acquérir de l'expérience, parce que cela dépend de l'absence d'autres membres du groupe.

Les possibilités de perfectionnement des employés de la DCM sont variées. Elles sont plus nombreuses pour les employés subalternes que pour les employés de niveau supérieur, mais, comparativement aux occasions offertes à d'autres employés subalternes de la Division affectés aux secteurs de l'échantillonnage, de l'estimation ou de l'analyse, elles demeurent limitées.

Dès leur entrée en fonction, les employés de niveau subalterne reçoivent une formation sur le tas intensive afin de leur permettre de perfectionner leurs compétences techniques. Cette formation varie de la révision des commentaires concernant la conception des questionnaires par les employés de niveau supérieur à des occasions de voyager, par exemple, pour tester les questionnaires sur le terrain. Les employés de niveau subalterne ont la possibilité d'assister aux séances de formation de base en conception de questionnaires qui sont habituellement données par d'autres employés de la DCM. En plus d'assister à des séances de formation et à des séminaires et ateliers pertinents, ils peuvent aussi consulter les enregistrements de séminaires archivés. Les employés de la DCM assistent à plusieurs cours donnés à l'externe qui ont trait à diverses méthodes de mise à l'essai des questionnaires, y compris les essais de convivialité et les groupes de discussion. Dans le passé, la participation à ces cours a servi de point de départ pour les travaux de recherche plus approfondis et l'élaboration des normes de l'ABS.

Trouver des possibilités de perfectionnement pour les méthodologistes principaux est une tâche difficile dans le contexte des ressources limitées disponibles. Notre programme de recherche poussé nous oblige à être à l'affût des occasions de réseautage et de nouer des liens avec des collègues travaillant dans d'autres organismes statistiques et universitaires dans le monde. Échanger de l'information et, idéalement, entreprendre des travaux collectifs avec d'autres experts sont des éléments qui jouent un rôle important dans le maintien de nos connaissances techniques. Auprès de contacts établis durant les conférences et les visites, nous recherchons tout spécialement des renseignements sur les expériences pratiques, ainsi que des exemples de scripts, de lettres, etc., qui souvent ne figurent pas dans les articles professionnels. Cependant, ces voyages requièrent des déplacements longs et très coûteux, si bien que les occasions sont très rares. Les employés de la DCM de niveau supérieur ont de temps en temps l'occasion d'être publiés dans des revues reconnues, mais ces occasions dépendent souvent des réseaux établis durant les voyages rares et coûteux.

La DCM entretient un dialogue avec les programmes équivalents d'autres organismes statistiques. Un exemple d'arrangement formel est la rencontre trimestrielle de la DCM avec Statistics New Zealand en utilisant des installations de téléconférence. Durant cette réunion internationale, nous faisons le point sur le programme de travail et faisons part des nouvelles orientations. Un autre dialogue, informel et ponctuel, est habituellement axé sur l'échange d'information.

Étant donné les possibilités limitées de perfectionnement, par le passé, les employés de niveau supérieur quittaient la section pour acquérir de l'expérience et profiter de promotion offerte ailleurs. Afin de ne pas perdre les employés de cette façon pour toujours, les possibilités d'affectation spéciale dans d'autres organismes statistiques sont favorisées.

4. Conclusion

Les détails du programme de travail de la DCM sont en grande partie hors de notre contrôle, mais la tendance générale dans tout ce que nous faisons est d'améliorer la qualité des données, en rendant plus facile pour les répondants la déclaration (et pour les intervieweurs, la collecte) des données dont nous avons besoin. Nous aidons les répondants à remplir toutes sortes de questionnaires, y compris les employés de l'ABS qui doivent remplir des questionnaires administratifs afin d'appuyer la « prise de décisions éclairées » mentionnée dans la mission de l'ABS. L'efficacité du processus de collecte des données est un aspect important que la DCM appuie également quand la qualité des données n'est pas compromise (et elle s'efforce d'assurer qu'elle ne le soit pas). Notre rôle consiste en partie à promouvoir l'idée qu'une bonne conception du questionnaire et des données initiales de bonne qualité permette, en fin de compte, de réaliser des économies de traitement et de vérification. Remplir ce rôle pose un défi vu que nous devons attendre que les clients nous demandent eux-mêmes de l'aide, mais nous avons mis sur pied plusieurs stratégies pour surmonter ce problème, y compris fournir, en temps opportun, de conseils fondés sur des données probantes et de travaux de recherche, et utiliser l'infrastructure du Bureau et l'appui offert par la direction.

Étant donné la nature des tâches, les défis que pose le programme de travail s'étendent au recrutement et au perfectionnement du personnel. Nous nous efforçons sans cesse de recruter une équipe équilibrée, hautement performante, défi qui est amplifié par l'absence de possibilités de perfectionnement pour les employés de niveau supérieur.