

Article

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

Changements dans la gestion de la collecte des données pour le Recensement de la population du Canada de 2011

par Marc Hamel, Garry Hamilton et Graeme Gilmour

2009



Changements dans la gestion de la collecte des données pour le Recensement de la population du Canada de 2011

Marc Hamel, Garry Hamilton et Graeme Gilmour¹

Résumé

Un recensement est la plus importante opération de collecte de données entreprise par un gouvernement et peut-être l'une des plus complexes. Nombre de problèmes rencontrés tiennent à l'envergure même de l'opération, dans le cadre de laquelle des millions de logements doivent être contactés et des milliers de personnes doivent être mobilisées pour recueillir les données. Les approches suivies par Statistique Canada pour recueillir les données du recensement en font un chef de file mondial en la matière. De nouvelles méthodes de collecte ont été adoptées pour le Recensement de 2006, en particulier une option de réponse par Internet, qui s'est ajoutée à l'envoi et au retour des questionnaires par la poste, aux interviews par téléphone et aux interviews sur place. Ces diverses méthodes de collecte des données nécessitent une approche intégrée de gestion afin de produire efficacement des données de qualité dans un contexte de diminution des taux de réponse aux enquêtes et de contraintes budgétaires. En prévision du Recensement de 2011, Statistique Canada met en place un certain nombre de nouveaux systèmes et processus en vue de gérer dynamiquement les opérations de collecte de données sur le terrain. L'un des éléments clés de l'approche sera un Système de gestion sur le terrain qui permettra à la majorité des recenseurs de consigner l'état d'avancement du recensement sur le terrain et d'être informés très rapidement de la réception des questionnaires transmis par Internet, par la poste ou par d'autres moyens au Centre des opérations des données, donc de savoir qu'ils peuvent interrompre les efforts de suivi des logements concernés, en vue d'éliminer le travail de suivi inutile.

Mots clés : Recensement, collecte des données, gestion des opérations sur le terrain, système.

1.1 Introduction

Le Canada réalise tous les cinq ans un recensement de la population et de l'agriculture. Les résultats jouent un rôle essentiel dans plusieurs décisions et processus clés concernant l'économie et la société canadienne, tels que les paiements de transfert versés par l'administration fédérale aux provinces et territoires, la délimitation des circonscriptions électorales, la détermination des besoins de services municipaux, etc. Jusqu'à 2006, le recensement du Canada était réalisé selon des méthodes « classiques » en vertu desquelles la collecte des données était réalisée et contrôlée en grande partie par le personnel de terrain. Un grand nombre de personnes étaient embauchées pour livrer les questionnaires à chacun des logements compris dans leurs unités de collecte respectives et pour collecter les questionnaires dûment remplis. Les questionnaires retournés par la poste étaient livrés à des chefs d'équipe qui les transmettaient alors aux recenseurs respectifs. Les recenseurs procédaient aux contrôles des questionnaires et au suivi des cas rejetés au contrôle, ainsi qu'au suivi des cas de non-réponse. Ils savaient combien de questionnaires devaient être remplis pour la région dont ils étaient responsables et menaient les opérations de collecte en conséquence.

D'importants changements ont été apportés au processus global de collecte des données à l'occasion du Recensement de 2006, dont l'offre d'une option de réponse au questionnaire par Internet (Roy et Laroche, 2006), ainsi que le renvoi par la poste des questionnaires imprimés à un emplacement central pour l'enregistrement, le contrôle automatisé et le suivi téléphonique des cas de rejets au contrôle. Ces changements ont été adoptés afin de répondre aux préoccupations concernant la protection des renseignements personnels (en particulier le fait que des recenseurs connus localement examinaient les questionnaires pour voir s'ils étaient remplis complètement), d'améliorer l'efficacité de la collecte et de réduire les coûts globaux. Cette approche a modifié considérablement le travail de collecte sur le terrain.

¹ Marc Hamel, Garry Hamilton et Graeme Gilmour, Statistique Canada

1.2 Changements pour le Recensement de 2006

D'importants changements ont été adoptés en 2006 pour la collecte des données du recensement du Canada. La méthode d'envoi des questionnaires par la poste a été étendue à un nombre plus grand que jamais de logements. Près de 70 % des logements privés ont reçu leur questionnaire de recensement de cette façon. Les options de réponse étaient également plus diverses. Les répondants pouvaient choisir de remplir leur questionnaire sur Internet en utilisant un processus sécurisé ou de remplir un questionnaire imprimé et de l'envoyer par la poste à un emplacement central où ils étaient enregistrés et traités. Dans la majorité des régions de collecte, le travail des recenseurs sur le terrain consistait à faire le suivi des cas de non-réponse après une certaine période, quand il était clair qu'une réponse ne serait obtenue d'aucune façon.

Un certain nombre de nouveaux systèmes et outils ont été mis en place pour appuyer ces changements. Afin de pouvoir envoyer les questionnaires par la poste à une grande partie des logements privés, le Registre des adresses a été étoffé en se servant de diverses sources administratives. Le registre contient l'adresse postale et d'autres renseignements connexes pour tous les logements qui figurent dans les régions géographiques de recensement définies. Le fait que les questionnaires pouvaient être remplis et renvoyés selon différents modes a aussi nécessité la création d'un Système de contrôle principal (SCP). Il était impératif de disposer d'une base de données centrale qui engloberait l'univers complet des logements, afin de connaître la situation de réponse de chaque questionnaire et de pouvoir planifier efficacement les efforts de suivi des cas de non-réponse.

2.1 Défis posés par les opérations sur le terrain en 2006

L'adoption de changements aussi importants pour le Recensement de 2006 ne s'est pas faite sans difficultés. Nombre de changements avaient une incidence sur les opérations de collecte sur le terrain. La nouvelle option de réponse par Internet et l'enregistrement centralisé signifiaient que, pour la première fois, les recenseurs sur le terrain ne contrôlaient pas entièrement le retour des questionnaires dans les régions qui leur étaient désignées. Ils devaient être informés des questionnaires transmis au Centre de traitement des données par la poste, par Internet ou remplis par téléphone à un centre d'Assistance téléphonique du recensement. La situation d'enregistrement de chaque logement était tenue à jour dans le Système de contrôle principal qui recevait quotidiennement du Centre de traitement des données des mises à jour qui, à leur tour, étaient transmises une fois par jour au système de suivi des cas de non-réponse. Ce va-et-vient communicationnel entre les opérations sur le terrain et les centres de traitement était indispensable à l'établissement du relevé des logements qui devait faire l'objet d'un suivi des cas de non-réponse et des questionnaires qui avaient été recueillis sur le terrain, de manière à faciliter la surveillance de l'avancement global des opérations de collecte. Les communications concernant l'affectation des tâches, la livraison des listes d'avis de questionnaire retourné et tout autre objectif connexe entre les bureaux locaux du recensement, les chefs d'équipe et les recenseurs avaient lieu par télécopieur et par téléphone. Cette méthode causait certains problèmes et retards qui rendaient l'information communiquée moins à jour, si bien que de nombreux efforts inutiles étaient faits en vue de suivre des ménages qui avaient déjà envoyé leur questionnaire ou de poursuivre les travaux dans des régions où les normes de qualité pour la diffusion de résultats précis étaient satisfaites.

En plus de ne pas obtenir de données à jour concernant le travail effectué sur le terrain, la transmission des dépenses de recensement au Système d'information de gestion (SIG) était lente, de sorte que les gestionnaires avaient de la difficulté à savoir combien était dépensé pour la collecte et à établir les priorités.

Les problèmes de communication et ceux liés au SIG étaient aggravés par l'incapacité de Statistique Canada à attirer et à garder le nombre prévu d'employés sur le terrain tout au long du cycle de collecte des données. Il aurait donc été indispensable d'obtenir rapidement les renseignements permettant de décider de la meilleure manière d'utiliser la main-d'œuvre restreinte pour les opérations de collecte.

2.2 Système de gestion sur le terrain

Le Système de gestion sur le terrain (SGT) est l'une des innovations les plus importantes adoptée pour le Recensement du Canada de 2011. Il est mis en œuvre avant tout pour résoudre les problèmes de communication rencontrés en 2006, mais il comprendra aussi d'autres fonctions destinées à appuyer le travail de collecte sur le terrain. Le SGT est une application en ligne à laquelle tous les employés sur le terrain auront accès en utilisant leur ordinateur personnel et une connexion à Internet, ou l'équipement qui leur sera fourni par Statistique Canada. Le système permettra au personnel de terrain d'avoir accès aux listes de logements nécessitant un suivi des cas de non-réponse, aux listes d'avis (de questionnaires reçus au Centre des opérations des données), aux requêtes de service, aux rapports d'information de gestion, ainsi qu'à des instructions et à des messages récents de la direction. Le personnel sur le terrain utilisera aussi le système pour indiquer quotidiennement le travail qui a été accompli et pour entrer les demandes de rémunération et de remboursement des dépenses.

Statistique Canada prévoit embaucher plus de 30 000 recenseurs et chefs d'équipe pour effectuer les opérations de collecte sur le terrain du Recensement de 2011. Des dispositions seront prises pour s'assurer que tous les chefs d'équipe aient accès au SGT, soit en les dédommageant financièrement pour l'utilisation de leurs propres ordinateur et connexion à Internet ou en leur fournissant un ordinateur portable et une connexion à Internet. Il est attendu qu'au moins 70 % des recenseurs auront l'équipement approprié pour en faire de même et ils seront également dédommagés en conséquence. Les recenseurs n'ayant pas accès au SGT communiqueront par téléphone et dépendront de leur chef d'équipe, ou de son assistant, qui extraira l'information du SGT ou l'y entrera en leur nom. Les recenseurs ne sont pas forcément recrutés en fonction de leur capacité d'accès à un ordinateur, mais puisque le niveau de connectivité du Canada est très élevé et que la plupart des recenseurs engagés en 2006 ont soumis leur candidature en ligne, nous sommes convaincus qu'au moins 70 % du personnel recruté aura un accès direct au système.

2.3 Accès au SGT et sécurité

L'application du Système de gestion sur le terrain (SGT) sera installée sur le réseau externe de Statistique Canada. Seuls les utilisateurs authentifiés y auront accès. Au moment de leur première journée de travail, les employés sur le terrain qui possèdent un ordinateur personnel et une connexion Internet se verront octroyer un compte système, ainsi qu'un nom d'utilisateur et un mot de passe provisoire. Quand ils entreront dans le système pour la première fois, ils recevront l'instruction de créer un mot de passe personnel. Le processus d'authentification nécessitera aussi l'entrée de valeurs générées aléatoirement à partir d'une carte unique fournie à l'utilisateur.

La base du SGT est la Structure des affectations sur le terrain qui est logée dans un système d'administration distinct. Cette structure définit quel poste rend des comptes à qui, quel employé occupe quel poste, de quelles régions géographiques chaque poste est responsable et quelles autorisations chaque poste possède dans les divers systèmes de recensement ayant une interface avec le système d'administration. L'information contenue dans ce système est utilisée pour contrôler ce que les employés voient quand ils entrent en communication avec le SGT, ce qu'ils sont capables de faire pendant qu'ils sont en communication et quelle information leur est fournie. Par exemple, la Structure des affectations sur le terrain nous permet de ne présenter que les unités de collecte ou les logements qui se rapportent à une personne particulière, en fonction du poste auquel elle est affectée et de la zone d'affectation définie pour ce poste. Cette zone peut être modifiée de manière à en accroître ou en réduire la portée. Par exemple, si un poste de chef d'équipe est vacant, le titulaire d'un autre poste peut se voir octroyer la région géographique correspondant au poste vacant. La Structure des affectations sur le terrain permet aussi au système de diriger l'information géographiquement délicate vers le personnel de terrain responsable d'une région géographique particulière.

2.4 Fonctions du SGT

Les fonctions les plus importantes du SGT ont déjà été élaborées et seront testées durant l'essai du recensement qui aura lieu en 2009. Elles comprennent la création et la gestion des tâches de suivi des cas de non-réponse, les fonctions d'entrée de la paie et de gestion, l'accès aux requêtes de service des répondants et la gestion de ces requêtes, l'accès à l'information de gestion, la saisie des données des registres des visites et celle de l'information

sur les logements collectifs. Ce système contiendra aussi des liens avec une bibliothèque de référence du dénombrement et un service de dépistage générique. La bibliothèque de référence contiendra toutes les procédures et instructions pour chaque opération sur le terrain, ainsi que d'autres documents de référence. Le service de dépistage sera utilisé pour faire le suivi de tous les documents confidentiels expédiés.

Tâches de suivi des cas de non-réponse

En 2011, les chefs d'équipe seront responsables de la création et de la gestion des listes des tâches pour toutes les méthodes de collecte sur le terrain. L'opération la plus grande et la plus importante est le suivi des cas de non-réponse (SCNR) auprès des logements privés. Les chefs d'équipe auront accès en temps quasi réel dans le SGT à l'univers des logements qui n'ont pas répondu dans leur district de chef d'équipe (DCE). Pour cela, ils pourront créer manuellement des tâches ou choisir des paramètres (tels que la présence d'un numéro de téléphone, ou le nombre de logements à inclure) et se servir du système pour créer automatiquement les tâches. Quand les listes seront établies, les chefs d'équipe pourront les affecter aux membres de leur personnel. Les logements qui figurent sur une liste ne pourront pas être inclus dans une autre liste. Les listes pourront être « fermées » n'importe quand et tout logement dont le cas n'est pas résolu pourra alors être inclus dans une liste subséquente. Par exemple, après que les recenseurs aient travaillé plusieurs jours avec leur liste de tâches, il serait peut être souhaitable de fermer les listes et de combiner les cas non résolus restants en une liste unique.

Le système met aussi à la disposition du chef d'équipe un certain nombre d'outils de référence rapide indiquant la progression des tâches dans chaque unité de collecte dans son district, et de chaque liste de tâches dans chaque unité de collecte. Les chefs d'équipe pourront vérifier la progression de chaque tâche d'un coup d'œil sur un indicateur visuel semblable à un tableau de bord d'automobile. Ils pourront également voir tous les cas non attribués. Enfin, ils auront accès aux rapports sur les indicateurs clés, qui sont décrits plus loin dans l'article.

Les recenseurs pourront consulter leur liste de tâches dans le SGT. Ils pourront voir tous les cas qui leur sont attribués et imprimer la liste pour l'emporter avec eux pour le suivi. Toute information pertinente au sujet des cas, comme les tentatives antérieures de prise de contact, seront également visibles. Les recenseurs devront indiquer quotidiennement sur leur liste dans le SGT les progrès qu'ils ont accomplis. Ils devront entrer tous les codes d'état final pour les tâches achevées et toutes les tentatives faites en vue de prendre contact avec les logements. Les codes finaux seront transmis en temps quasi réel dans le Système de contrôle principal, afin de maintenir un tableau à jour de l'état d'avancement global des opérations. Des renseignements sur l'effort requis pour achever le travail, par exemple les nombres de tentatives d'appels et de visites sur place, seront disponibles pour la première fois dans le cas d'un recensement canadien. Ces renseignements joueront un rôle essentiel dans la planification des futurs recensements, mais seront également utilisés pour surveiller l'efficacité du travail des recenseurs.

Listes d'avis

En 2006, l'un des problèmes les plus importants survenu durant les opérations sur le terrain a été la lenteur des mises à jour concernant les questionnaires reçus par la poste ou par Internet. Un processus automatisé d'avis quotidiens par télécopieur a été utilisé pour envoyer aux chefs d'équipe les listes de logements pour lesquels un questionnaire avait été reçu et trié par unité de collecte. Le chef d'équipe communiquait alors par téléphone avec les recenseurs pour leur indiquer les logements pour lesquels les tentatives de suivi des cas de non-réponse devaient cesser. Dans certains cas, le processus de télécopie automatisée n'a pas fonctionné et les bureaux locaux du recensement ont dû transmettre l'information aux chefs d'équipe par un processus manuel de télécopie prenant beaucoup de temps, ce qui a causé des retards de communication. Cela a empêché les chefs d'équipe de rejoindre les recenseurs avant qu'ils aient quitté leur domicile pour effectuer leur suivi sur le terrain. Si l'avis n'était pas reçu en temps voulu, les recenseurs continuaient de faire des appels et (ou) des visites sur place aux logements qui avaient déjà répondu au recensement. Pour 2011, des mises à jour des tâches seront fournies au moins deux fois par jour au moyen de listes d'avis publiées dans le SGT. Ce dernier fait le suivi de la liste sur laquelle figure un logement et de l'employé auquel est attribué la liste, de sorte qu'il sera possible de faire parvenir des listes d'avis aux personnes appropriées en temps opportun. L'envoi de ces listes sera déclenché par les mises à jour faites dans le Système de contrôle principal. Les mises à jour du SCP auront lieu plusieurs fois par jour pour tous les questionnaires reçus par Internet et pour tous les questionnaires retournés par la poste et enregistrés dans l'une des 18 installations de Postes Canada réparties à travers le pays (contrairement à l'installation centralisée de 2006). Ces

mesures permettront d'accélérer la transmission des avis au personnel sur le terrain comparativement à 2006, dans certains cas de plusieurs jours.

Processus de paye

Tous les employés sur le terrain recevront l'instruction de remplir quotidiennement leur demande de rémunération par la voie du SGT. Celui-ci fera apparaître à l'écran un calendrier indiquant pour quel jour une demande de rémunération doit être soumise. Le processus de paye sera une source importante d'information de gestion sur les dépenses globales et il sera donc important d'obtenir quotidiennement l'information pour chaque employé, que le travail ait été effectué ou non. Au moment de la saisie, les utilisateurs seront forcés d'entrer l'information pour les jours pour lesquels elle fait défaut avant de pouvoir entrer celle pour la journée courante. En plus du nombre d'heures travaillées et de kilomètres parcourus, les recenseurs devront indiquer sur quelle unité de collecte ils travaillaient et quelles tâches par code ils exécutaient. Cette information servira à surveiller les dépenses par activité, mais sera également le fondement des contrôles des coûts en aval par les chefs d'équipe et d'autres niveaux de gestion.

Chaque jour, les chefs d'équipe devront examiner et modifier ou recommander les demandes de rémunération de leurs recenseurs. En vue de faciliter ce processus pour certaines grandes opérations sur le terrain, comme le SCNR, pour lesquelles les recenseurs devront entrer l'information sur la rémunération et l'avancement du travail, les calculs seront exécutés dans la base de données du Système d'information de gestion en se fondant sur toute l'information obtenue sur la rémunération et la productivité, et les résultats seront transmis au SGT le jour suivant. Pour chaque demande de rémunération, les chefs d'équipe obtiendront un indicateur visuel donnant une comparaison de la productivité de l'employé qui fait la demande à celle de tous les autres employés qui ont soumis une demande pour le jour en question. L'indicateur aidera les chefs d'équipe à décider si la demande de rémunération peut être recommandée telle quelle ou si des éclaircissements ou des changements sont requis.

Ces fonctions du SGT devraient accroître considérablement la rapidité du traitement des demandes de rémunération comparativement à 2006, contribuer à s'assurer que tous les employés soient payés à temps et fournir de l'information de gestion de meilleure qualité et plus exacte sur les dépenses.

Requêtes de service

L'Assistance téléphonique du recensement et les bureaux locaux de recensement reçoivent souvent des requêtes d'assistance des répondants, telles que des demandes de questionnaires supplémentaires, des requêtes de service dans une autre langue, etc. Ces requêtes seront reliées géographiquement à l'heure de l'appel, puis transmises au chef d'équipe approprié qui s'occupera du suivi. Les chefs d'équipe auront alors l'option d'affecter la requête au recenseur approprié ou d'y répondre eux-mêmes. La fonction du SGT comprendra aussi l'information de gestion sur l'état de toutes les requêtes de service.

Fonctions de messagerie

Le SGT comprendra deux fonctions de messagerie pour transmettre l'information au personnel sur le terrain. L'une d'elles sera une fonction de messagerie de diffusion qui permettra à la direction d'envoyer simultanément des messages génériques à un grand nombre d'utilisateur du SGT. Il sera possible d'envoyer ces messages à des groupes d'employés en fonction du rôle qui leur est attribué dans la Structure des affectations sur le terrain.

La seconde fonction sera une fonction d'alerte. Elle sera utilisée pour avertir les utilisateurs de situations particulières requérant une attention prioritaire, telles que les demandes de rémunération manquantes, les retards d'accusés de réception de matériel confidentiel, les nouvelles requêtes de service, les nouvelles listes d'avis reçus, etc.

Les boîtes de messages d'alerte et de diffusion seront toutes deux disponibles sur le premier écran au moment de l'entrée dans le SGT. Elles devraient constituer un outil efficace qui aidera le personnel sur le terrain à se concentrer sur les activités prioritaires.

Suivi ciblé des cas de non-réponse

À l'heure actuelle, Statistique Canada élabore un modèle de suivi ciblé des cas de non-réponse qui pourrait être intégré dans le SGT. Habituellement, les taux de réponse cibles pour le recensement du Canada étaient fixés à 98 % par unité de collecte (UC), ce que l'on appelait aussi le niveau de tolérance. Nous nous efforçons d'atteindre ce taux de réponse pour être certain que des résultats de bonne qualité puissent être diffusés pour toute entité géographique définie. Cependant, il serait peut-être possible de diffuser des résultats fiables ou, en effet, d'améliorer la qualité globale des résultats du recensement, en acceptant des taux de réponse légèrement plus faibles dans certaines régions (si cela se traduisait par des taux de réponse plus élevés dans d'autres).

En 2006, le processus en vue de déterminer si, ou quand, les efforts de collecte pouvaient être arrêtés sous le seuil de tolérance était manuel et demandait beaucoup de travail. En outre, à cause de décisions tardives quant au moment où il fallait arrêter la collecte, celle-ci se poursuivait plus longtemps qu'il n'était nécessaire dans certaines régions.

L'idée, pour 2011, est qu'au minimum, une fonction pourrait être intégrée dans le SGT pour indiquer combien de questionnaires supplémentaires et de quel type sont requis avant que la collecte cesse dans une UC. Une fonction un petit peu plus perfectionnée permettrait de déterminer, à des niveaux plus élevés que celui de l'UC, si le seuil de tolérance a été atteint dans une région donnée. Une telle fonction pourrait permettre d'accroître considérablement l'efficacité de la coordination sur le terrain.

Saisie des données du registre des visites

Une partie du recensement est réalisée selon une méthode de listage/livraison pour les unités de collecte pour lesquelles il est impossible de livrer les questionnaires par la poste. Les recenseurs dénombrent systématiquement sur le terrain les unités de collecte qui leur sont affectées, livrant les questionnaires et consignait dans un registre des visites l'adresse et les attributs de tous les logements. Des codes à barres et des identificateurs géographiques qui correspondent à des lignes particulières du registre des visites sont imprimés sur les questionnaires. Une fois que tous les questionnaires ont été livrés dans l'unité de collecte, le SCP est mis à jour en entrant uniquement le nombre de logements et les identificateurs géographiques pour les logements privés des formules listage/livraison de toutes les UC. Pour le Recensement de 2011, les adjoints des chefs d'équipe saisiront dans le SGT toutes les données du registre des visites, y compris l'adresse de chaque logement. De cette façon, le SCP contiendra plus rapidement des renseignements plus précis, les opérations de suivi des cas de non-réponse seront simplifiées dans les régions en question et le couplage des personnes recourant à l'Assistance téléphonique du recensement qui vivent dans les unités de collecte recensées par listage/livraison avec un enregistrement figurant dans le SCP sera plus probable.

Information de gestion

Les gestionnaires sur le terrain auront accès, par la voie du SGT, à de l'information de gestion plus précise et plus à jour que jamais. Toute l'information sur les dépenses et la productivité sera regroupée dans le dépôt de données du SIG du recensement à la fin de chaque journée, puis retransmise au SGT. Les chefs d'équipe, les superviseurs des opérations sur le terrain et d'autres gestionnaires de la collecte auront accès à des indicateurs de type tableau de bord qui leur permettront de jeter un coup d'œil rapide à l'état d'avancement des tâches dans leur zone d'affectation. Les indicateurs clés seront également disponibles sous forme de rapport et fourniront des renseignements détaillés sur les progrès et les coûts de la collecte, ainsi que sur les progrès et l'état d'avancement des activités de recrutement de personnel sur le terrain jusqu'au niveau de géographie de la collecte le plus fin.

Les chefs d'équipe auront également accès à un sommaire du personnel qui contiendra la liste de tous leurs employés, le nombre de tâches affectées à chacun, le nombre de listes d'avis sans accusé de réception, le nombre de demandes de rémunération en retard, les demandes de rémunération nécessitant une recommandation et le nombre de requêtes de service en attente.

Fonctions périphériques

Un certain nombre d'autres outils sont également en cours de développement en vue d'appuyer les opérations sur le terrain. Bon nombre d'entre eux seront disponibles sur l'un des réseaux de Statistique Canada et des liens seront

créés pour permettre d'y avoir accès par la voie du SGT. Un dépôt central de toutes les directives et procédures, appelé Bibliothèque de référence du dénombrement, est en cours de construction selon une approche Wiki. Cet outil contient des renseignements beaucoup plus détaillés que les divers guides préparés pour appuyer les activités quotidiennes du personnel sur le terrain. La Bibliothèque de référence du dénombrement sera consultable par la voie du SGT en utilisant un simple lien.

La politique de Statistique Canada veut que toute l'information écrite ou imprimée confidentielle soit suivie systématiquement lorsqu'elle est transmise d'un point à un autre. Un nouveau service générique de dépistage a été mis au point par Statistique Canada à cette fin et est à la disposition de tout programme d'enquête ou opération qui pourrait en avoir besoin. Une interface est en construction en vue de connecter le service au SGT. Les recenseurs pourront indiquer simplement, d'après leur productivité enregistrée (tâches achevées), quels questionnaires ils veulent expédier, et l'interface transférera l'information au service de dépistage. D'autres utilisateurs pourront avoir accès au service pour accuser réception des livraisons et préparer de nouvelles expéditions.

Conclusion

Étant donné la baisse des taux de réponse, les difficultés de recrutement et la pression continue en vue de collecter les données de manière plus rentable et de diffuser les résultats plus rapidement, de nouveaux outils et de nouvelles approches doivent être adoptés pour appuyer les opérations de collecte. Le SGT offre la possibilité d'accroître l'efficacité des opérations de collecte, de réduire le fardeau de réponse, de diminuer les concentrations de cas de non-réponse, et d'accroître la qualité et l'actualité de l'information de gestion disponible pour les prises de décision. Statistique Canada est en mesure de mettre en œuvre un outil tel que le SGT grâce au taux élevé de connexion à Internet de l'ensemble de la population, à l'expérience en déploiement d'applications Internet à grande échelle et à l'investissement dans d'autres outils, tels que le Système de contrôle principal. Tant pour l'essai du recensement de 2009 que pour le Recensement de 2011, le SGT permettra d'assurer dans de meilleurs délais le transfert de l'information vers le terrain et en provenance de celui-ci, d'effectuer un suivi plus ciblé des cas de non-réponse, de réduire les problèmes de relations avec les répondants, de limiter la frustration des employés due aux rencontres négatives avec les répondants et de réduire les retards de rémunération des employés. Ces avantages iront loin pour ce qui est d'assurer le succès des opérations de collecte sur le terrain, même si les mêmes problèmes de recrutement qu'auparavant se posent en 2011. En pensant à l'avenir, le SGT fera partie de la solution en vue de mettre en œuvre une approche de suivi des cas de non-réponse encore plus ciblée et sera également utilisé pour appuyer les opérations d'enquête courantes. Son utilisation sera prise en considération pour d'autres enquêtes-ménages réalisées par Statistique Canada.

Bibliographie

Roy, L. et Laroche, D. (2006). The Internet Response Method: Impact on the Canadian Census of Population Data, *Proceedings of the Joint Statistical Meetings*, American Statistical Association.