

## Article

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

### **Mettre les répondants commerciaux en ordre de priorité en vue de cibler les taux importants de non-réponse**

par Janet Hughes

2009



## Mettre les répondants commerciaux en ordre de priorité en vue de cibler les taux importants de non-réponse

Janet Hughes<sup>1</sup>

### Résumé

Le Programme de gestion de portefeuille d'entreprises (PGPE) de Statistique Canada (StatCan) a donné la preuve du bien-fondé d'une approche « holistique » de la gestion des relations que nous entretenons avec les entreprises répondantes les plus grandes et les plus complexes. Ce programme gère et coordonne la relation globale entre l'entreprise et StatCan afin d'assurer la livraison de données exactes et cohérentes, dans les délais prévus. Il est devenu évident que nouer des liens et offrir les services d'un coordonnateur statistique chargé de résoudre les questions de portée générale constitue un moyen indispensable de résoudre les problèmes de réponse, et d'améliorer la qualité et l'actualité des données déclarées. Étant donné le succès remporté par le PGPE, il a été décidé d'étendre l'approche.

Comprenant que le niveau d'intervention devrait varier selon le type de répondants et ayant pris conscience de la valeur de l'approche « centrée sur l'entreprise » de gestion des relations avec les fournisseurs de données complexes importantes, StatCan a adopté une stratégie de gestion de la réponse consistant à subdiviser la population d'entreprises en quatre niveaux, en fonction de leur taille, de leur complexité et de l'importance des données pour la production des estimations de l'enquête. La population étant ainsi segmentée, diverses approches de gestion de la réponse ont été élaborées en tenant compte de la contribution relative du segment. Cette stratégie permet à StatCan de diriger ses ressources vers les domaines où il est probable que le rendement de l'investissement sera le plus important. Les groupes I et II ont été définis comme essentiels à la production des estimations de l'enquête.

- Le groupe I comprend les entreprises les plus grandes et les plus complexes au Canada et est géré par l'entremise du Programme de gestion de portefeuille d'entreprises.
- Le groupe II comprend des entreprises plus petites et moins complexes que celles du groupe I, mais quand même importantes pour l'élaboration de mesures exactes des activités des industries individuelles.
- Le groupe III comprend des entreprises de taille plus moyenne, qui représentent la majeure partie des échantillons d'enquête.
- Le groupe IV comprend les entreprises les plus petites, qui sont exclues du processus de collecte des données; pour ces entreprises, StatCan s'appuie entièrement sur des données fiscales.

Le Programme de réponse stratégique (PRS), lancé pour cibler la non-réponse parmi les entreprises du groupe II, est le fruit d'une adaptation du PGPE en vue de l'appliquer à ces fournisseurs de données moins complexes, mais quand même importants. Le recours à un coordonnateur statistique pour résoudre les problèmes et traiter les questions d'enquête sous-jacentes de nature générale a eu des résultats très positifs. Au départ, des unités de collecte importantes, mais posant problème, ont été désignées par les gestionnaires d'enquête pour participer au PRS. Puis, des travaux ont été entrepris en vue de définir une méthodologie appropriée pour segmenter de manière plus formelle la population de l'enquête (groupes I à IV).

Le perfectionnement du programme se poursuit et les prochaines étapes comprendront l'ajout d'identificateurs dans le Registre des entreprises afin de faire la distinction entre les entités de collecte essentielles, celles des groupes I et II, et les unités moins indispensables. Cela permettra d'apporter des changements importants quant à la gestion des plaintes des unités répondantes appartenant au groupe III. Il est prévu de réduire le temps consacré à la résolution des plaintes des répondants de ce groupe, tout en réduisant le délai requis pour la résolution des plaintes. L'équipe des relations avec les entreprises répondantes sera chargée de résoudre directement les plaintes des répondants du groupe III. Dans le passé, toutes les plaintes, sauf celles des entreprises participant au PGPE, étaient soumises au même processus consultatif comportant l'intervention de nombreux analystes en vue de s'assurer que des répondants importants ne soient pas déchargés erronément de leur obligation de produire une déclaration. Dans le cadre de la stratégie consistant à concentrer les ressources dans les domaines où le rendement sera le plus important, ce changement permet au PGPE de transférer des ressources aux travaux du PRS pour appuyer les fournisseurs de données importants.

---

<sup>1</sup> Janet Hughes, Statistique Canada, Ottawa, Ont. Canada

Le plan de la communication sera le suivant :

- Ça marche! Résultats et mesures provenant des programmes qui ont mis en œuvre la stratégie globale de gestion des réponses.
- Élaboration d'une approche méthodologique moins subjective pour segmenter la population des enquêtes-entreprises en vue de la gestion globale des réponses. Travaux de l'équipe de projet en vue de cerner les facteurs de complexité intrinsèquement utilisés par les employés expérimentés pour classer les répondants.
- Ce que les répondants « à problèmes » nous ont dit au sujet des problèmes sous-jacents à la non-réponse.