



Conseil économique et social

Distr. générale
1^{er} avril 2015
Français
Original: anglais

Commission économique pour l'Europe

Conférence des statisticiens européens

Soixante-troisième réunion plénière

Genève, 15-17 juin 2015

Point 4 de l'ordre du jour provisoire

Modernisation de la production et des services statistiques et gestion à des fins d'efficacité

Gestion d'une communication intégrée avec les personnes interrogées

Note de l'Institut national de la statistique du Portugal

Résumé

La présente note décrit l'expérience acquise par l'Institut national de la statistique du Portugal en matière de communication intégrée avec les personnes interrogées. L'Institut a entamé il y a dix ans un processus de modernisation de son système de production. Trois éléments clés de ce processus sont mis en évidence: l'application du modèle d'information simplifiée sur les entreprises; la mise en œuvre complète d'un système intégré de gestion des enquêtes; l'amélioration des relations avec les fournisseurs de données grâce à la création d'un service de retour d'information personnalisé à l'intention des entreprises.

La note est présentée pour examen à la première séance du séminaire de la Conférence des statisticiens européens organisé sur le thème: «Modernisation de la production et des services statistiques et gestion à des fins d'efficacité».



I. Introduction

1. Comme bien d'autres activités, la production de statistiques officielles est une chaîne d'actions complexes qui fait face à des défis croissants en raison de la baisse des crédits, de l'accroissement des besoins de données concernant de nouveaux phénomènes et de l'émergence de nouvelles sources de données qui ne correspondent pas exactement au concept traditionnel de statistiques officielles, mais qui sont prisées par la société. En fait, à mesure que la société réclame des données plus variées, au plus vite, des sources autres que les statistiques officielles se constituent et accumulent des données massives.

2. Les activités de nombreux bureaux nationaux de statistique restent axées sur les enquêtes. Alors que l'utilité des statistiques pour les entreprises et les particuliers est constamment remise en cause, s'ajoutant aux demandes croissantes de réduction des coûts, les fournisseurs de données se refusent à collaborer et les personnes interrogées exigent de nouveaux modes de communication des données requises. Dans ce contexte nouveau, les bureaux nationaux de statistique doivent se préparer à repenser leurs processus, leurs infrastructures, et leur savoir-faire.

3. Intégrer des systèmes d'information est une préoccupation majeure des entreprises et des institutions. Il est communément admis qu'une meilleure gestion de l'information interne est un facteur essentiel de réussite de toute organisation.

4. À l'issue d'un long débat interne qui s'est déroulé avant 2005, l'Institut national de la statistique du Portugal (Statistique Portugal) a décidé de reconfigurer son architecture de production et d'abandonner sa gestion traditionnelle cloisonnée au profit d'une démarche plus intégrée. Les statistiques des entreprises ont été le premier domaine à bénéficier de ce nouveau système, suivies par les statistiques sociales.

5. Dans cette évolution, l'accent étant mis sur les enquêtes auprès des entreprises, trois éléments clés sont mis en évidence dans ce document:

a) L'application du modèle d'information simplifiée sur les entreprises (source de données administratives sur Internet) qui communique chaque année des données pratiquement identiques à celles d'un recensement sur le secteur des entreprises, réunissant les informations demandées par quatre institutions publiques;

b) La mise en œuvre complète d'un système intégré de gestion des enquêtes dont les composantes appuient les sous-processus fondamentaux de la production statistique que sont: collecter, traiter, analyser et diffuser les données;

c) L'amélioration des relations entre les fournisseurs de données et Statistique Portugal, notamment par un meilleur dialogue avec eux et par la création à leur intention d'un service de retour d'information personnalisé.

II. Statistique Portugal

6. Statistique Portugal est l'autorité centrale chargée de la production des statistiques dans le pays. Sa mission est d'élaborer et de superviser le système statistique national.

7. La collecte de données tirées d'enquêtes est une de ses fonctions de base, absorbant près de 40 % de son budget annuel et 30 % de ses ressources humaines. Le département de la collecte des données veille au bon fonctionnement des phases de la production statistique que sont la collecte, le traitement et l'analyse des microdonnées, dans toutes les enquêtes sociales et sur les entreprises. Le personnel chargé de la collecte des données est réparti sur tout le territoire (au Portugal continental et dans les îles), en particulier à Lisbonne, Porto, Coimbra, Évora et Faro, mais dans le cadre d'un système centralisé.

8. Les régions autonomes de Madère et des Açores ont leurs propres autorités chargées de la production de statistiques spécifiquement régionales, tout en étant des centres de collecte des données régionales destinées à Statistique Portugal, dans le cadre d'une infrastructure et de critères techniques communs.

9. Statistique Portugal a 10 ans d'expérience de modernisation de la production et des services statistiques, et d'amélioration de l'efficacité et de la flexibilité. Sa stratégie a consisté à remplacer le modèle cloisonné qui était en place par un modèle intégré.

10. Les enquêtes sur les entreprises en ciblent environ 85 000, dont 99 % sont de petites et moyennes entreprises. En 2014, ce sont 535 000 questionnaires remplis par les personnes recensées qui ont été recueillis, dont 93 % par voie électronique grâce à WebInq, un service en ligne consacré aux fournisseurs de données.

11. L'organisation actuelle du processus de production statistique est présentée à la figure 1.

Figure 1

Organisation du processus de production statistique de Statistique Portugal



III. Information simplifiée sur les entreprises

12. L'information simplifiée sur les entreprises est un bon exemple de la manière dont on améliore la collaboration entre organismes statistiques au Portugal.

13. Ce système, qui est le fruit des efforts conjoints de quatre institutions publiques, permet de se procurer en une seule fois des données administratives et des statistiques. L'opération se déroule en ligne, couvre toute la population d'entreprises et vérifie le respect simultané de plusieurs obligations légales en matière d'information.

14. L'information simplifiée sur les entreprises est une forme de déclaration, électronique et sans papier, des obligations comptables, fiscales et statistiques.

15. Avant son adoption, les entreprises étaient tenues de fournir les mêmes informations sur leurs comptes annuels à plusieurs entités publiques par des moyens différents:

- Présentation des comptes annuels et des livres et pièces comptables au greffe du Registre du commerce;

- Présentation des états financiers annuels et du bilan fiscal au Ministère des finances (direction générale des impôts, impôts à payer et autorité douanière);
- Présentation de données comptables annuelles à Statistique Portugal, aux fins de statistiques;
- Présentation de données comptables annuelles aux fins de statistiques à la Banque du Portugal.

16. Chacune de ces obligations imposait aux entreprises de transmettre les mêmes informations tirées de leurs comptes annuels à quatre entités différentes (le greffe du registre du commerce, l'administration fiscale, Statistique Portugal et la Banque du Portugal) par des moyens différents.

17. Grâce à la création de l'information simplifiée sur les entreprises, toutes les données que les entreprises doivent communiquer sont transmises en une seule fois et à une seule entité.

Figure 2

Institutions publiques à l'origine du projet d'information simplifiée sur les entreprises



18. Suite au programme élaboré par le Gouvernement portugais dans le but de simplifier et de moderniser l'administration, un certain nombre d'organismes publics, dont Statistique Portugal, ont pris part à la création d'un système permettant de satisfaire aux obligations légales pertinentes des entreprises.

19. L'application du modèle d'information simplifiée sur les entreprises n'a été possible que grâce à la participation de toutes les parties intéressées. Outre les institutions publiques qui ont été à l'origine de sa création, le système a bénéficié de l'appui énergique de la Chambre des experts-comptables, des entreprises fournissant les logiciels aux autres entreprises et des responsables des compagnies d'assurance et des banques. Toutefois, on peut considérer que le principal facteur qui a permis son application réside dans l'appui politique dont il a bénéficié.

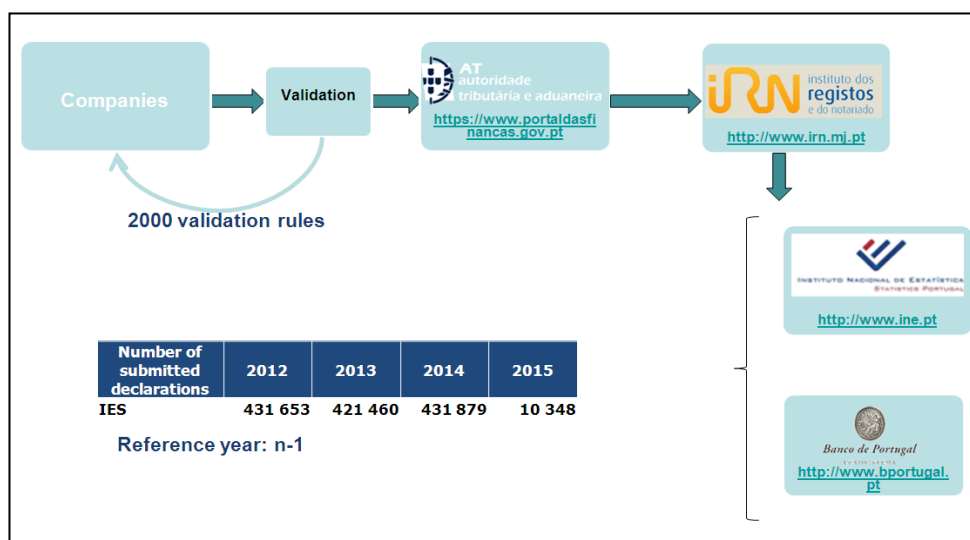
20. Le système, dont la conception a commencé en février 2006, a été mis en place en avril 2007. Il s'agit d'une réalisation vraiment importante en si peu de temps, toutefois, Statistique Portugal poursuivait cet objectif depuis 1990. Le processus a été difficile et a nécessité un travail d'équipe.

21. En ce qui concerne le rôle de Statistique Portugal, il faudrait souligner le dynamisme constaté pendant tout le processus et même bien avant – en fait, c'est Statistique Portugal qui a conçu les modèles et créé pratiquement toutes les 2 000 règles d'édition du système commun de communication des données. En plus de son ardeur au travail, Statistique Portugal a suscité le respect de ses partenaires et obtenu une plus grande marge de manœuvre pour proposer ses propres objectifs dans leur collaboration future.

22. Au-delà des barrières légales et politiques, il faudrait également signaler que le Ministère des finances avait une certaine expérience d'utilisation de la plate-forme électronique sur laquelle reposait le nouveau système – c'est un des points importants à considérer lorsqu'un pays souhaite mettre en place ce type de système.

Figure 3

Cycle de l'information simplifiée sur les entreprises



23. Ainsi, le système repose sur une plate-forme mise au point par le Ministère des finances – depuis 2000, une loi impose aux entreprises de soumettre leurs données fiscales par des moyens électroniques. Le Ministère de la justice étant généralement considéré comme le détenteur de l'information, c'est donc par son intermédiaire qu'elle est transmise à Statistique Portugal et à la Banque du Portugal. Cependant, Statistique Portugal reçoit l'information sur une base journalière, à l'issue d'un processus de validation. Il est donc impossible de soumettre une déclaration qui n'est pas valide et qui ne répond pas aux quelque 2 000 règles d'édition appliquées dans ce processus.

24. Tout le système a été mis en place de manière concertée: les besoins d'information ont été définis en détail en tenant compte des différents usages des données, et les concepts et définitions ont été harmonisés pour répondre aux besoins de données communes.

25. Des données spécifiques destinées à Statistique Portugal ont été incluses dans la collecte, à savoir des informations sur les services locaux et sur leurs activités.

26. Statistique Portugal estime que ce système a créé une situation où tout le monde gagne. En effet, on peut démontrer les avantages qu'en tirent toutes les parties. Pour les entreprises, le système permet de remplir simultanément quatre obligations légales

(réduction des coûts et de la charge de travail statistique) sans parler des avantages qu'entraîne l'utilisation d'un format électronique. Pour Statistique Portugal, l'information simplifiée sur les entreprises a permis de supprimer l'une des plus grandes enquêtes portant sur plus de 60 000 entreprises, de simplifier bien d'autres enquêtes, de bénéficier d'une couverture totale, et d'obtenir plus rapidement davantage d'informations.

IV. Système intégré de gestion des enquêtes

27. Comme bien d'autres bureaux nationaux de statistique, avant 2004 Statistique Portugal produisait des statistiques au moyen d'une architecture organisationnelle non intégrée, reposant sur de nombreux processus parallèles, par domaine et par lieu. La collecte des données était effectuée par chaque département et chaque direction régionale. Un service d'enquête concevait les enquêtes, mais il n'y avait généralement pas d'harmonisation entre la conception et les opérations. La centralisation se limitait à la conception de quelques logiciels et à une faible coordination du personnel chargé d'interroger les ménages.

28. À l'issue d'un processus de réflexion et de réorganisation mené en 2004, un projet de reconfiguration de l'architecture de la production a été mené en adoptant un modèle intégré et axé sur des processus visant à améliorer l'efficacité et la flexibilité.

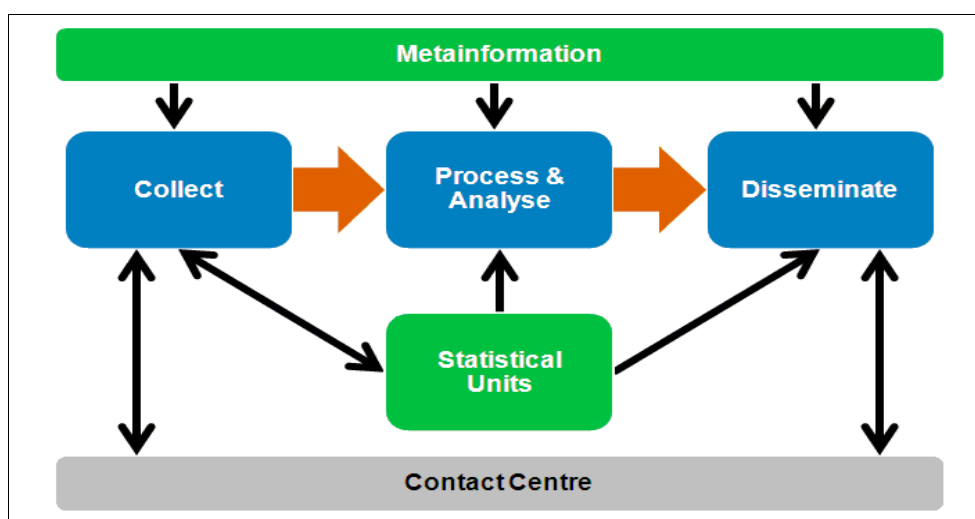
29. Cet effort a abouti au système intégré de gestion des enquêtes (SIGINQ), couvrant dans un premier temps les enquêtes sur les entreprises et, ultérieurement, les enquêtes sociales.

30. Depuis 2008, le nombre de fonctions compatibles avec le SIGINQ n'a cessé de croître. Quatre années après la première version, le SIGINQ couvrait toutes les enquêtes sur les entreprises, toutes entièrement compatibles avec le système.

31. Le SIGINQ a pour objectif de créer une infrastructure intégrée permettant de mieux appuyer la production et le développement statistiques de manière efficace, en couvrant toutes les opérations statistiques (sociales et sur les entreprises). Il unifie les principales composantes en un système complet et interdépendant reposant sur l'architecture illustrée à la figure 4.

Figure 4

Architecture du système intégré de gestion des enquêtes (niveau 1)



32. Le système est conforme aux sous-processus fondamentaux de la production: collecter, traiter, analyser et diffuser les données. Les unités, les registres et les métadonnées statistiques appuient le déroulement des processus. Un centre de contact présente l'infrastructure en vue des entretiens téléphoniques (pour les enquêtes sociales) et l'appui aux fournisseurs de données. Les paragraphes suivants décrivent ces sous-systèmes, en particulier les processus et les systèmes qui appuient la production de statistiques sur les entreprises.

33. Les principales composantes du SIGINQ sont présentées ci-après.

A. Système de registres statistiques

34. Les registres contiennent toutes les unités statistiques, ce qui constitue la base de sélection des populations et des échantillons de toutes les enquêtes.

35. Ces registres comprennent des variables d'identification, de localisation et de caractérisation de leurs unités statistiques. Ils sont mis à jour afin de garantir la qualité des échantillons, les enquêtes elles-mêmes étant un des principaux moyens d'y parvenir.

B. Système de populations et d'échantillons (SIGUA)

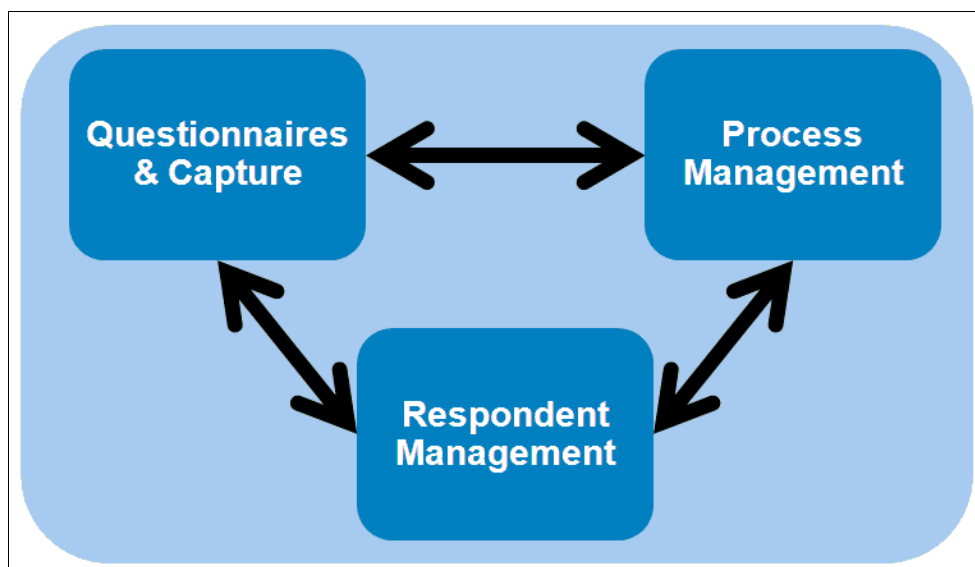
36. Cette composante a pour but de créer et tenir à jour un dépôt où stocker toutes les populations de référence et les échantillons sélectionnés pour les enquêtes. Il s'agit d'un élément clef de la collecte de données.

37. Des processus de mise à jour en ligne du dépôt, dont la gestion est centralisée, sont en place. Un agent chargé de la collecte de données peut soumettre des propositions de mise à jour de certaines informations concernant les unités statistiques. Ces propositions sont analysées au niveau central par des équipes méthodologiques, puis l'information est mise à jour si elle est jugée fiable. Enfin, l'auteur de la proposition est informé de la réponse qui lui a été donnée, à savoir si elle a été acceptée ou rejetée et pourquoi.

C. Système de collecte de données

38. Le système de collecte de données, qui vise à alimenter le processus de production statistique par des microdonnées, a trois composantes: 1) gestion des processus; 2) questionnaires et saisie des données; 3) gestion des répondants. La figure 5 décrit ces trois composantes et leurs relations.

Figure 5
Composantes du système de registres d'unités statistiques



1. Gestion des processus

39. Cette composante concerne la gestion et le contrôle de tous les processus de collecte de données, y compris les informations concernant les répondants et les métadonnées. Ces processus sont entièrement compatibles avec le système de métadonnées.

2. Questionnaires et saisie des données

40. Ce système apporte à la collecte de données un appui et des solutions informatiques, chaque aspect étant consacré à un mode précis de collecte des données: électronique, sur papier, par téléphone, par un entretien en tête à tête, etc. Pour ce qui est des enquêtes sur les entreprises, les questionnaires et la saisie des données ont deux composantes: WebInq et WebReg.

3. WebInq: enquêtes sur le Web

41. WebInq est le domaine du portail de Statistique Portugal où les fournisseurs de données peuvent remplir les questionnaires d'enquête sous forme électronique. Les répondants peuvent y trouver des informations concernant les enquêtes et des informations supplémentaires sur d'autres enquêtes où l'unité statistique est intégrée, l'état des réponses ainsi que des informations détaillées sur le répondant et sur le comportement de réponse.

42. WebReg est un clone de WebInq ayant pour objectifs d'appuyer la saisie interne de données des questionnaires qui sont encore sur papier, et de servir d'outil d'édition des données.

4. Gestion des répondants

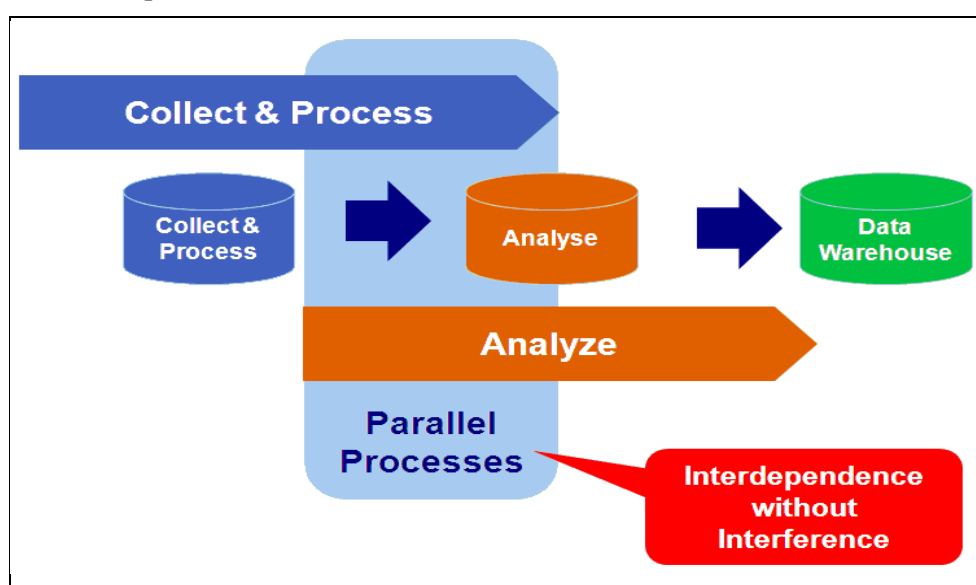
43. Cette composante vise à maximiser les relations avec le fournisseur de données et le répondant. Pour ce faire, on dispose d'un dépôt de données de tous les répondants, incluant leur identification, leur localisation, leurs contacts, leurs relations et leur comportement lors de la collecte de données, l'historique de la collecte, la qualité des données fournies, le délai de réponse, etc. Cet outil est très important lorsque les processus se répètent à intervalles réguliers.

5. Système de traitement et d'analyse

44. Ce système nettoie les fichiers de données et prépare leur analyse, c'est la phase où les statistiques sont produites, examinées en détail et préparées en vue de leur diffusion. Les phases de «traitement» et d'«analyse» étant itératives et parallèles, le système assure le principe d'«interdépendance mais sans interférence» entre elles, comme indiqué à la figure 6. Le système de traitement et d'analyse vient en appui aux phases et aux sous-processus suivants du modèle générique du processus de production statistique (GSBPM): 5.) Traitement: 5.4) Imputation des données; 5.5) Calcul de nouvelles variables et unités; 5.6) Calcul des coefficients de pondération; 5.7) Calcul des agrégats; 5.8) Finalisation des fichiers de données; 6.) Analyse: 6.1) Élaboration du projet de produits; 6.2) Validation des produits; 6.3) Interprétation et explication des produits; 6.4) Mise en place du contrôle de la divulgation; 6.5) Finalisation des produits.

Figure 6

Traitement parallèle



6. Système de métadonnées

45. Ce système comprend plusieurs composantes: terminologie et concepts; classifications statistiques; dépôt de questionnaires; documents méthodologiques; variables et questions. Il est étroitement lié aux systèmes de collecte, de traitement et analyse et de diffusion des données.

7. Système du centre de contact (SICC)

46. Comme indiqué plus haut ce système présente l'infrastructure en vue des entretiens téléphoniques (enquêtes sur les ménages), des rappels téléphoniques et l'appui aux fournisseurs de données. Il facilite aussi l'accès à l'information contextuelle sur les fournisseurs de données, les répondants et les enquêtes. Depuis mars 2012, il appuie une autre composante du système de questionnaires et de saisie des données: la saisie des données par téléphone, une solution permettant aux répondants de transmettre leurs données au moyen d'un clavier téléphonique.

V. Retour d'information personnalisé à l'intention des fournisseurs de données

47. Un système intégré de production est un élément essentiel d'amélioration des relations avec les personnes interrogées. Tant que le processus de collecte des données se déroule, les métadonnées sont recueillies automatiquement, et offrent de vastes connaissances sur les fournisseurs de données et les répondants.

48. Il est facile aujourd'hui de répondre à des questions telles que: à quelles enquêtes participe une entreprise ou un répondant? Quel est leur comportement de réponse? Il était pratiquement impossible de répondre à ces questions dans l'ancien système.

49. Des outils harmonisés permettent d'améliorer la communication avec les répondants. Des stratégies de rappel et de suivi sont en place, créant ainsi les moyens de corriger l'approche adoptée, en fonction de l'évolution de la campagne de collecte de données menée.

50. Les questions, réclamations et suggestions par écrit des personnes interrogées sont traitées au niveau central afin d'y apporter une réponse cohérente fondée sur des modèles types.

51. Les efforts que déploie Statistique Portugal pour améliorer la cohérence de la communication avec les personnes interrogées sont illustrés par l'exemple ci-après. En 2013, Statistique Portugal a mené une enquête spéciale auprès des fournisseurs de données qui a permis d'avoir une idée de la manière dont l'obligation de communiquer des données statistiques est perçue par les répondants. Les résultats ont fourni des informations nouvelles sur la charge de travail imposée aux personnes interrogées et sur la qualité des données communiquées; Statistique Portugal a reçu des suggestions intéressantes pour améliorer les procédures de collecte de données. À l'issue de l'enquête, l'un des principaux résultats a été le suivant: «les entreprises considèrent que l'information statistique diffusée par Statistique Portugal est d'une grande utilité pour la société, mais elles admettent moins volontiers l'intérêt qu'elles lui portent». Ces résultats sont présentés à la figure 7 et à la figure 8 ci-dessous.

Figure 7

Perception de l'utilité de l'information statistique pour la société en fonction de la taille de l'entreprise

<i>Company size</i>	<i>Very useful</i>	<i>Useful</i>	<i>Not very useful</i>	<i>Useless</i>	<i>Do not know</i>
Big	25.5%	57.2%	9.2%	2.8%	5.3%
Medium	20.5%	58.3%	12.4%	1.9%	6.8%
Small	17.2%	55.3%	16.7%	3.7%	7.1%
Total	18.5%	56.1%	15.2%	3.2%	6.9%

Figure 8

Perception de l'utilité de l'information statistique pour les entreprises en fonction de la taille de l'entreprise

<i>Company size</i>	<i>Very useful</i>	<i>Useful</i>	<i>Not very useful</i>	<i>Useless</i>	<i>Do not know</i>
Big	7.1%	44.8%	35.9%	4.4%	7.8%
Medium	4.6%	42.4%	36.3%	9.2%	7.5%
Small	3.6%	40.4%	35.3%	11.7%	9.1%
Total	4.1%	41.1%	35.5%	10.6%	8.6%

52. Pour corriger ces perceptions contradictoires et en signe de reconnaissance des efforts déployés par les fournisseurs d'informations, Statistique Portugal a récemment ouvert l'accès à une nouvelle fonction de WebInq: le retour d'information personnalisé aux fournisseurs de données.

53. Ce retour d'information correspond à la présentation périodique de trois types de rapports:

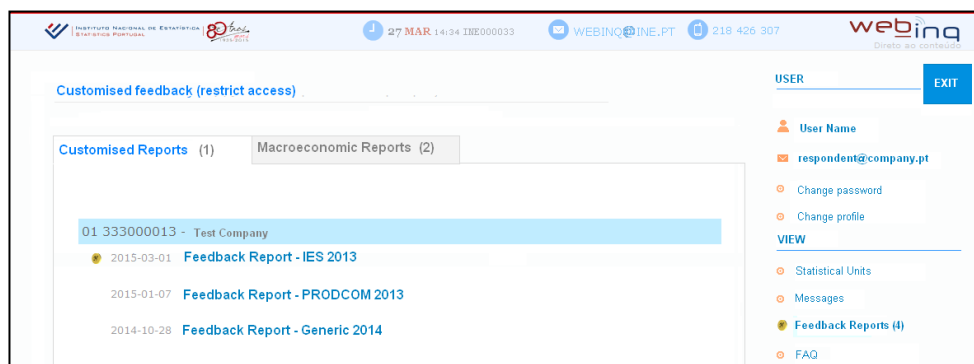
- Les rapports personnalisés, qui réunissent, sous une forme synthétique et ciblée par thème, l'information recueillie, notamment les indicateurs relatifs à la situation de l'entreprise au vu des résultats de l'enquête à laquelle elle a participé et d'autres informations de nature spécifique, à condition de respecter le principe du secret statistique;
- La mise à jour trimestrielle du cadre macroéconomique national;
- Le lien hypertexte permettant d'accéder à la brochure électronique de l'activité économique mise à jour.

54. Pour des raisons de confidentialité, cette fonction est réservée à des utilisateurs précis de WebInq dument autorisés par les entreprises à accéder à ce type d'information sensible.

55. Après authentification par le nom d'utilisateur et le mot de passe, l'intéressé(e) peut consulter les rapports personnalisés adressés aux entreprises qui l'ont autorisé(e) à accéder à WebInq, comme indiqué à la figure 9.

Figure 9

Menu de WebInq pour accéder aux rapports sur le retour d'information personnalisé



Les rapports sont très concis et comportent des graphiques et des images comme dans l'exemple présenté à la figure 10.

Figure 10
Exemple de rapport personnalisé adressé à un fournisseur de données (fictif)

