

Statistique et management : la redéfinition de la qualité à Statistique Canada

Francis Dionne

fdionne203@hotmail.com

Étudiant au doctorat en science politique à l'Université du Québec à Montréal

Centre interuniversitaire de la recherche sur la science et la technologie (CIRST)

Résumé :

Au cours des années 90, plusieurs bureaux nationaux de la statistique adoptent une conception d'assurance-qualité qui ne se limite plus seulement à l'objectivité scientifique du produit statistique, mais qui prend désormais en compte la saine gestion du bureau ainsi que la relation, parfois marchande, que celui-ci entretient avec les utilisateurs, ses clients. Dans cet article, nous tentons de saisir l'influence d'une histoire du concept de qualité, qui prend ses origines dans le monde industriel au début du 20^e siècle, sur les bureaux de la statistique, à travers le parcours de William Edward Deming, figure emblématique du « mouvement de la qualité ». Nous analysons ensuite l'application des nouveaux critères de qualité par l'étude du cas de Statistique Canada à travers les discours de ses dirigeants. Ainsi, nous observerons que la frontière qui délimite l'analyse statistique et le management, du bureau de la statistique dans ce cas-ci, semble de plus en plus poreuse.

Mots clés : Qualité, Statistique, Canada

Statistics and management: the redefinition of quality in with Statistique Canada

Abstract:

During the 90's, several national statistical offices adopt a quality assurance conception that does not limit itself to the scientific objectivity of the statistics, but that takes in account the healthy management of the office as well as the relation that it maintains with the users, or sometimes its customers. In this paper, we attempt to seize the influence of a history of the concept of quality, that takes its origins in the industrial world of the 20th century, on the statistical office, through William Edward Deming's works, emblematic face of the "quality movement". We analyze next the application of six new criteria of quality by the study of Statistics Canada's case through the speeches of its leaders. Thus, we will observe that the border that delimits the statistical analysis and the management, of the statistical office in this case, seems more and more porous.

Abstract : Quality, Statistics, Canada

Depuis le début des années 1990, de nombreux bureaux statistiques à travers le monde ont adopté tour à tour une série de concepts, d'outils et de procédures visant à assurer la « qualité » des données. L'idée même qui consiste à définir la qualité d'un produit, d'un service ou d'un procédé de production, se développe au cours du 20^e siècle, et est fortement liée au développement de l'industriel. C'est d'abord dans les années 1920 que l'on commence à contrôler, à l'aide, précisément, de tests statistiques, la qualité de la fabrication dans le secteur industriel. Dès cette époque, on s'attarde à la qualité du produit et du processus de fabrication. Plus tard, suite à la Deuxième Guerre mondiale, la création de cercles de qualité, à l'occasion de la reconstruction de l'industrie japonaise (toyotisme¹), conduit à une transformation de l'organisation du travail. Les gestionnaires européens des années 1980-90 s'enthousiasmeront ultérieurement pour ces cercles de qualité, et ce jusqu'à en faire le modèle de management (participatif) par excellence qui, de surcroît, répondait en partie aux contestations antiautoritaires des années 60-70 (Boltanski, Luc et Chiapello, 1999). Pour les responsables des relations humaines, la qualité, qui était liée auparavant à une conception techniciste, permet désormais de concevoir le social (Desrosières, 2008, p.123-124). Durant la deuxième moitié du 20^e siècle, la diffusion de conceptions élargies de la qualité s'étend au secteur industriel et au secteur des services. Depuis 1947, l'apparition et l'établissement des normes ISO dans une multitude de secteurs témoignent de cette diffusion à l'échelle mondiale².

William Edwards Deming et le « mouvement de la qualité »

Un personnage clé de cette histoire est William Edwards Deming, « l'homme qui a découvert la qualité » (Garbor, 1992), encore aujourd'hui presque 20 ans après sa mort, une figure centrale du management. Au cours de la Seconde Guerre Mondiale, Deming s'intéresse d'abord aux enjeux de contrôle de la qualité industrielle, pour ensuite devenir, en 1940, conseiller au *US Bureau of the Census*. Plus spécifiquement, il y travaille à améliorer les méthodes d'échantillonnage et à intégrer un contrôle de qualité systématique au sein de tous les services statistiques gouvernementaux. En se basant sur le secteur industriel, Deming, dès 1943, affirme que la qualité ne se résume pas qu'au produit statistique, mais porte sur l'ensemble des processus de production. Après la guerre, engagé dans la reconstruction du Japon, Deming continue à s'intéresser au contrôle de la qualité du secteur industriel. De ses observations et à travers son travail émerge un document dans lequel Deming propose d'appliquer un contrôle statistique de la qualité à toutes les étapes du processus de production. Ainsi, la qualité est mesurée, les améliorations ciblées pour chacune des étapes deviennent possible, et les responsables de chaque procédé sont soumis à une évaluation.

L'utilisation de la statistique à des fins managériales n'est toutefois pas sans générer de tensions:

¹ Développé par l'ingénieur japonais Taiichi Ono, appliqué chez Toyota au Japon dans les années 1970, et intégré dans le monde occidental dans les décennies suivantes, le toyotisme est une forme d'organisation du travail qui succède au taylorisme et au fordisme. Ce mode d'organisation suppose la polyvalence des ouvriers, le travail en équipe, l'autonomie des travailleurs (l'esprit d'initiative) et les équipes de travail. Les objectifs de travail sont déterminés par l'équipe et la qualité contrôlée par des cercles de travailleurs. L'attachement et le sentiment d'appartenance du travailleur à son équipe et plus largement à son entreprise, sont considérés comme primordiaux. La production de l'entreprise est directement exécutée selon les demandes et fonctionne selon le principe du « juste-à-temps » (zéro stock, zéro délai). Pour en savoir plus sur le toyotisme : SHIMIZU, Koichi. Le toyotisme. Paris: La Découverte, 1999.

² http://www.iso.org/iso/fr/about/the_iso_story.htm

And while some of Deming's critics have reproached him with replacing management with statistical measurement, some of his admirers have criticized managers for embracing Deming's statistical tools at the expense of his more philosophical or humanistic ideas (Prévost, 2011).

Au cours des années 80, Deming pousse la logique du contrôle statistique de la qualité un peu plus loin : le concept de qualité peut s'appliquer à d'autres secteurs d'activité que le seul industriel. Plus précisément, Deming vise les services, qu'ils soient publics ou privés. Il prend le *US Bureau of Census* en exemple, et la tendance se généralisera à de nombreux bureaux statistiques à travers le monde. Il est intéressant de noter que la frontière entre la statistique comme outil de mesure et comme outil de management se fragilise petit à petit :

The frontier between statistical and management consultancy is blurred and becomes virtually inexistent as all aspects of the workplace are susceptible not only of statistical enquiry, but also of what may be described as statistically-grounded common sense (i.e. variation is a feature of reality, the ideal of zero defect is a fallacy, etc.) (Prévost, 2011, p. 190).

Ainsi, les écrits de Deming inspireront les statisticiens soucieux de la qualité tout au long de la deuxième moitié du vingtième siècle jusqu'à l'aboutissement conceptuel vers les années 1990 : la qualité de la statistique (le produit et les processus de production) se déploie désormais dans la plupart des bureaux nationaux selon six critères : pertinence, exactitude, accessibilité, actualité, cohérence, et intelligibilité. Selon la perspective empirique adoptée par la sociologie de la quantification, ces critères permettent d'établir une grille d'analyse afin de définir la tension entre réalisme et conventionnalisme qui est inhérente à la production et l'usage de la statistique (Desrosières, 2008, p. 121-122). Ainsi, la saine gestion et l'organisation efficace des bureaux sont désormais intégrées au sein des critères de qualité de la statistique. Par ailleurs, Deming contribue aussi largement aux enjeux de définition et de consolidation des codes d'éthiques et des principes fondamentaux auxquels, à l'échelle nationale comme internationale, de nombreux statisticiens donneront leur assentiment.

Même si dans la pratique, les bureaux de statistique se préoccupaient déjà, de manière plus ou moins informelle, de la plupart de ces critères de qualité avant les années 80, c'est surtout au début des années 90 que l'on retrouve nombreuses mentions des termes qualité, gestion de la qualité totale, assurance de qualité, etc. Sous l'impulsion des bureaux statistiques scandinaves et anglais qui décident d'intégrer le concept de Gestion de la qualité totale (GQT ou Total Quality Management – TQM) dans leurs activités, l'adoption de cadres de qualité est généralisée à la plupart des bureaux nationaux de la statistique dans les années 90. En 1998, les statisticiens en chef des bureaux de la statistique de la Communauté européenne se rencontrent afin de discuter du travail de qualité et de l'assurance de la qualité en matière de statistiques (Brackstone, 1999). L'année suivante, les indicateurs de performance des bureaux de la statistique, dont la qualité comme indicateur capital, constituent la thématique centrale de la conférence des statisticiens européens. « Le mouvement de gestion de la qualité totale (GQT) et d'autres cadres de gestion ont élargi le concept de qualité au-delà des concepts conventionnels des statisticiens, définis notamment par l'erreur quadratique moyenne d'un estimateur » (Brackstone, 1999). Dans la même

veine, depuis 2001, des conférences biannuelles ont lieu sur la qualité et la méthodologie des statistiques officielles. En plus de parler de qualité, on y fait parfois référence aux normes ISO, au mouvement de gestion de la qualité totale, ou au programme de Deming en 14 points (Prévost, 2011, p.188).

Dans le cadre de cet article, nous observerons que les discours tenus par les dirigeants de Statistique Canada à propos des nouveaux critères de qualité nous révèlent que celle-ci est dorénavant définie par la prise en compte des conditions générales à l'intérieur desquelles opère le bureau de la statistique. S'éloignant d'une vision strictement techniciste de la statistique (réduction de l'erreur de mesure), les politiques de qualité redéfinies dans les années 1990 qui constituent un fondement de la construction d'une objectivité pour les bureaux de la statistique, sont dignes d'intérêt sur le plan épistémologique. Ainsi, au cours des deux dernières décennies, nous assistons donc à ce qu'on pourrait désigner comme une colonisation du langage statistique par celui du monde de la gestion, par le jargon managérial. En effet, dans un contexte d'austérité, de quête d'efficacité et de rentabilité, on importe les termes utilisés dans l'industrie pour qualifier les processus de production afin d'évaluer les procédés nécessaires à la fabrication d'un recensement (Prévost, 2011, p. 189). Certes, le critère de l'exactitude, que l'on peut associer au contrôle de la qualité, fait référence directement à la qualité du produit lui-même. Il en va tout autrement pour les cinq autres critères qui sont plutôt liés aux procédés de production et prennent tout leur sens lorsqu'ils sont mis en lien avec la relation que les utilisateurs, que l'on nomme aussi clients, entretiennent avec le produit statistique.

It should therefore come as no surprise that such a definition of quality has been embraced by statistical offices at a time when, notably under the pressure of budget constraints, getting 'value for money', adopting a 'customer-oriented' stance, a 'trademark' or 'brand name' approach, and 'marketing our products' all became imperative (Prévost, 2011, p. 191).

Pour Desrosières, le « mouvement de gestion de la qualité totale » apparue dans les bureaux de la statistique au courant des années 90 se situe entre deux dynamiques interdépendantes (Desrosières, 2008, p. 124). Il y a premièrement, comme nous venons de le voir, le développement historique des outils de gestion et des normes de qualité. Celui-ci entre en dialectique avec une deuxième dynamique qui se déploie en deux contraintes contemporaines intégrées à la gestion des administrations nationales : la tendance à la contractualisation (commercialisation, gouvernance en réseau, sous-traitance) à l'intérieur (entre les différentes entités du secteur public) et à l'extérieur (avec le secteur privé) des administrations, et la tendance à la construction d'espaces de régulation supranationaux (OMC, FMI, ALENA, UE, etc.), ce qui implique l'harmonisation de données et la normalisation des méthodes de travail. Dans les pages qui suivent, nous examinerons donc successivement les différents mécanismes de contrôle de la qualité employés chez Statistique Canada, ainsi que les six critères adoptés pour qualifier l'information statistique, ce qui nous permettra de saisir les dynamiques entourant cette redéfinition de la qualité de la statistique.

Le mandat d'Ivan P. Fellegi comme statisticien en chef chez Statistique Canada

C'est en 1985 qu'Ivan P. Fellegi devient statisticien en chef chez Statistique Canada. Au cours de son mandat (qui se terminera en 2008), les nouveaux critères de qualité mentionnés plus haut (exactitude, pertinence, actualité, accessibilité, intelligibilité, et cohérence) sont intégrés à la gestion globale du bureau. Même si ces critères ont tendance à se chevaucher, le bureau canadien de la statistique insiste sur le fait qu'aucun indicateur unique ne pourrait contenir toutes les caractéristiques de la qualité (Statistique Canada, 2002, p. 3). Ainsi, la notion de qualité doit désormais dépasser cette conception classique de l'objectivité statistique pour englober les pratiques de gestion de l'organisation, lesquelles déterminent nécessairement le résultat final, et adapter les produits et services aux besoins des utilisateurs. Pour les statisticiens, ces critères de qualité permettent d'élargir le périmètre (l'organisation du bureau de la statistique) sur lequel ils interviennent par rapport aux décideurs politiques. Les pratiques de gestion sont soumises aux critères de qualité définis par le bureau lui-même. L'analyse des discours des dirigeants de Statistique Canada, qui peuvent aisément être perçus comme une stratégie de défense et d'affirmation de l'autonomie du Bureau, nous démontrent ces nouvelles visées liés à la redéfinition de la qualité et de son contrôle.

Qualité et crédibilité

Pour Statistique Canada, la qualité et la fiabilité de l'information produite sont fondamentales à l'établissement et au maintien de sa crédibilité en tant que source indépendante d'objectivité. À partir des années 90, toutefois, il ne s'agit plus seulement de maintenir une crédibilité scientifique, mais bien d'adapter l'information produite aux utilisateurs, que l'on appelle aussi clients. Désormais, l'organisme parlera de « gestion de la qualité ». « Ici, la qualité comprend tous les aspects des produits statistiques qui influent sur l'adaptation de ceux-ci aux besoins des clients » (Brackstone, 1999). Fellegi insiste sur l'importance de la confiance que portent les clients aux activités de l'organisme et à l'objectivité de la production statistique. Ne pouvant évaluer toutes les données avant de les utiliser, le client devrait toutefois avoir une grande confiance envers le bureau de la statistique afin que celui-ci ne redoute pas d'utiliser les informations produites par le Bureau. Une méthodologie irréprochable, le professionnalisme du personnel du bureau, l'information sur les limites des données offertes au public, une objectivité apolitique et la protection de la confidentialité servent de mécanismes pour assurer la confiance du public (Fellegi, 2004). Conséquemment, les critères de qualité, ne portant plus seulement sur l'exactitude des données, s'adaptent aux normes exigées par la clientèle et intègrent la gestion rentable et efficace de Statistique Canada. En 1995-1996, l'initiative d'amélioration de la prestation des services (IAPS) propose des normes pour tous les ministères fédéraux, dont Statistique Canada, en termes de pratiques de prestation de services : la publication des normes de service pour le public, l'évaluation continue de la pertinence de l'information, la réalisation d'études de marché sur des produits et services particuliers (ex. : site web), des sondages d'opinion auprès des employés, les objectifs et l'évolution de la réduction du fardeau de réponse, formation de service à la clientèle. À partir de 1997, à l'instar de la plupart des bureaux occidentaux de la statistique (Desrosières, 2008,

p.121), Statistique Canada adopte les six critères de qualité mentionnés, et ainsi, élabore un cadre d'assurance de la qualité (Statistique Canada, 2004, préface). Suite à la vérification du processus de gestion de la qualité effectuée par le Bureau du vérificateur général en 1999, le cadre d'assurance de la qualité est mis à jour en 2002.

Mécanismes de gestion de la qualité

« La gestion de la qualité doit donc constituer un élément central du processus de gestion global du Bureau » (Statistique Canada, 2004, p. 1). Pour un bureau de la statistique, la qualité fait surtout référence aux données produites et plus précisément au programme statistique. Celui-ci doit être financé, construit et mis en œuvre de façon « objective » et professionnelle. L'atteinte des objectifs de qualité doit être en équilibre avec les contraintes budgétaires, les ressources humaines et le fardeau de réponse. Conséquemment, la gestion de la qualité de l'information chez Statistique Canada n'est pas distincte, mais elle fait plutôt partie, plus largement, de la gestion globale et intégrée de l'organisme.

La qualité des statistiques officielles du Bureau s'appuie sur l'emploi de méthodes scientifiques éprouvées et adaptées progressivement à l'évolution des besoins des clients, à la situation budgétaire, à l'évolution des phénomènes mesurés et à la capacité des répondants de fournir des données de base (Statistique Canada, 2004, p. 2).

Afin de répondre adéquatement aux besoins en information des utilisateurs, Statistique Canada s'est doté d'une politique qui stipule que l'organisme doit fournir « des indicateurs de la qualité des données et une description de la méthodologie et des concepts sous-jacents » aux utilisateurs (Statistique Canada, 2004, p. 2). Évidemment, ces indicateurs de la qualité ne sont pas les mêmes pour toutes les données, aucune norme générale ne peut être dégagée. Alors, l'objectif est de décrire et quantifier les principales caractéristiques de qualité pour toutes les données.

Gordon Brackstone, statisticien en chef adjoint responsable de l'informatique et de la méthodologie de 1996 à 2005, développe un cadre de gestion de la qualité composé de cinq sous-systèmes essentiels pour Statistique Canada, et plus généralement pour un bureau national de la statistique (Brackstone, 1999). Ces cinq sous-systèmes ne représentent pas les différentes branches organisationnelles du bureau, mais bien un cadre d'action sous ses différentes déclinaisons. La gestion de la qualité s'inscrivant normalement dans le cadre d'une structure de gestion de projet, un employé peut participer à plus d'un sous-système. Ainsi, le premier sous-système est composé des différents mécanismes qui permettent de faire le lien entre le Bureau et les utilisateurs. Son rôle fondamental est celui de la pertinence de l'information produite, c'est-à-dire la prise en compte des besoins des utilisateurs. Toutefois, il ne se limite pas à cela : la rétroaction des utilisateurs peut aussi servir à améliorer les autres critères de qualité, par exemple l'accessibilité des données statistiques. Le deuxième sous-système s'occupe de la planification financière du programme statistique (investissements et réductions). Que ce soit par ses répercussions sur le programme statistique ou sur l'infrastructure de l'organisme, la planification budgétaire influence indistinctement les six critères de qualité auxquels Statistique Canada se réfère. Ensuite, le sous-système des techniques

et des normes vient règlementer, ou normaliser la conception et la mise en œuvre des programmes de statistiques. Les activités de ce sous-système, qui est géré par un comité formé de membres de la haute direction, ont des impacts sur la cohérence, la possibilité d'interprétation, l'exactitude et la rapidité de diffusion. Le quatrième sous-système se rapporte à la diffusion des données. La gestion de livraison des données et des métadonnées aux utilisateurs affectent directement l'accessibilité et la possibilité d'interprétation des données. En dernier lieu, le sous-système de rapports des programmes produit les analyses et les examens du programme statistique qui permettent un suivi de la qualité des données produites par l'organisme. La qualité de l'information fait partie intégrante des dimensions du rendement qui sont dûment évaluées, quantifiées et qualifiées par Statistique Canada. « L'information sur tous les aspects de la qualité est nécessaire à la direction pour qu'elle puisse évaluer les points faibles et décider quels sont les investissements nécessaires » (Brackstone et Fellegi, 1999). Il y a d'abord la révision institutionnelle qui tente de déceler, à travers les produits d'information analysés, tous les aspects pouvant atteindre la réputation de l'organisme sur les plans de la qualité, du professionnalisme, de l'impartialité politique, de l'objectivité et de la neutralité. Durant le mandat de Fellegi, l'élargissement des approches de l'assurance de la qualité a permis d'ajouter les analyses effectuées par les pairs, des experts externes, aux révisions institutionnelles existantes. Selon la politique concernant l'évaluation des produits d'information de Statistique Canada, tous les produits d'information, particulièrement les produits interprétatifs, analytiques et méthodologiques, sont soumis, avant leur diffusion, à une évaluation qui doit garantir que le contenu est compatible avec le mandat du bureau de la statistique et que tous les produits soient conformes aux normes généralement reconnues d'éthique professionnelle (Statistique Canada, 2007). Le degré d'exactitude et la cohérence de l'information sont analysés. En plus de faire le suivi de la qualité des données, ce dernier sous-système permet au bureau de préparer sa planification générale et d'établir l'orientation des investissements futurs.

Pertinence

La pertinence de l'information, et plus précisément du programme statistique dans son ensemble, est intimement liée aux besoins des différents utilisateurs. Elle fait référence à la « mesure dans laquelle l'information apporte des précisions sur les questions qui revêtent le plus d'importance pour les utilisateurs » (Statistique Canada, 2000). C'est à travers elle que l'on peut déceler les postulats, les aprioris sur lesquels se fonde la construction de l'objectivité par le bureau national de la statistique. C'est la question du « quoi » que l'on pose ici dans le cadre de l'élaboration du programme statistique. Ainsi, Fellegi insiste, entre autres, sur l'importance pour les systèmes statistiques de pouvoir lier les résultats à l'application de politiques. « Truly useful statistical systems must therefore allow observers and analysts to discern the relationship between outcomes and public policy interventions: the so called policy levers » (Fellegi, 1999, p. 118). La pertinence évoque aussi l'utilisation appropriée de concepts de mesure qui peuvent traduire les besoins en information en données statistiques. La plupart du temps, si ceux-ci sont mal choisis ou mésadaptés, l'aspect construit (ou mal construit) de l'information statistique sera évident et minera la crédibilité des données produites, et donc du Bureau.

Précisément, la division du travail entre spécialistes de la pertinence et de la précision est en relation étroite avec l'épistémologie réaliste, qui résulte elle-même d'une demande sociale très générale. Inspirée des sciences de la nature, cette épistémologie est la seule qui puisse garantir à la statistique la légitimité qui lui est nécessaire pour apparaître en position d'extériorité par rapport aux débats sociaux, à qui elle fournit un langage commun accepté et des points d'appui (Desrosières, 2008, p. 128).

Enfin, la pertinence doit être évaluée pour l'ensemble du programme statistique, et non seulement pour des données individuelles et isolées, étant donné la complémentarité de différents ensembles de données pour plusieurs utilisateurs. Brackstone énumère trois principaux processus qui sont fondamentaux pour assurer la pertinence du programme statistique (Brackstone, 1999). Premièrement, le bureau de la statistique doit tendre l'oreille aux différents besoins des utilisateurs. Plusieurs mécanismes de consultation (conseils consultatifs, ententes bilatérales avec les ministères, rencontres avec le secteur privé, rétroaction des utilisateurs) constituent le réseau de Statistique Canada, et permettent d'entendre les requêtes des principaux demandeurs d'information. La pertinence, ou le contenu du programme statistique sont ainsi définis par les différents partenaires qui composent le réseau. Ensuite, le programme statistique fait l'objet d'examen récurrents qui ciblent les sujets traités, les orientations du programme, les projets de modification, tout en « intégr[ant] les résultats de la consultation des clients et des intervenants » (Statistique Canada, 2002, p. 7). Ces examens effectués par le bureau lui-même ou par des experts indépendants permettent d'établir les ventes ou l'utilisation des produits statistiques ainsi que la satisfaction des clients par rapport à ceux-ci. L'évaluation du programme statistique est essentielle pour la planification, et donc pour définir les « options en matière d'investissement, qu'il s'agisse du retrait des fonds investis dans certains programmes dépassés ou du réinvestissement dans des programmes qui ne répondent plus aux besoins des clients » (Brackstone, 1999). Le Rapport sur le rendement annuel que Statistique Canada remet au parlement fait état de l'amélioration apportée au programme selon la rétroaction des utilisateurs (mécanismes de consultation), des enquêtes qui soutiennent « la prise de décisions stratégiques » (appui au débat d'orientation des politiques), et de la production de nouvelles données statistiques. Ainsi, la pertinence « consiste essentiellement à traduire les besoins des utilisateurs en autorisations de programmes et en décisions budgétaires à l'intérieur du Bureau » (Statistique Canada, 2002, p. 5). Plus précisément, les données sont aussi soumises à un examen afin de déterminer les lacunes et les faiblesses pour les besoins du jour. La pertinence des données est analysée par le Bureau et par des pairs, des universitaires ou des experts. Enfin, le troisième processus concerne la planification et l'établissement des priorités en matière d'information. L'équilibre entre, d'une part, le besoin de changements et d'améliorations du programme, et d'autre part, la nécessité de répondre aux principales exigences permanentes du programme de base, doit être établi. La possibilité d'utiliser les pratiques de recouvrement des coûts devient un aspect essentiel au maintien de cet équilibre. Ainsi, la pertinence est assurée par un suivi de la performance et du rendement qui s'effectue à travers les évaluations du programme statistique par les mécanismes de consultation et par les sondages auprès des clients qui cible leur degré de satisfaction. Les niveaux d'utilisation et de vente des produits et services sont utilisés comme indicateurs explicites de la pertinence des données.

Exactitude

« L'exactitude de l'information statistique fait référence à l'exactitude avec laquelle l'information décrit le phénomène qu'elle était censée mesurer » (Statistique Canada, 2000). À l'époque d'Ivan Fellegi, le bureau statistique redouble d'efforts afin d'évaluer celle-ci en l'intégrant au cadre de gestion de l'organisme. Au travers des trois principales étapes de l'enquête statistique, c'est-à-dire la conception, la mise en œuvre et l'évaluation, l'exactitude des données est mise en relation avec les pratiques de gestion du bureau. D'abord, lors de la conception, plusieurs aspects sont considérés afin de s'assurer que l'exactitude soit observée sous tous ses angles. Premièrement, un compromis doit être établi entre l'exactitude des données, les coûts engendrés, la rapidité de diffusion de l'information (qui est un critère de qualité en soi), et le fardeau de réponse imposé aux répondants. Certaines données sont donc désignées comme étant prioritaires :

Dans le cas de l'information statistique la plus importante — comme les chiffres de population du Recensement de la population, les mesures de l'emploi et du chômage, l'Indice des prix à la consommation et les mesures de la production économique —, on consacre un peu plus de ressources pour obtenir un plus grand degré d'exactitude (Statistique Canada, 2000-01, p. 35).

Ensuite, afin de réduire les coûts associés à la collecte de données, il devient primordial d'évaluer les possibilités de considérer explicitement les sources alternatives de données, notamment les données administratives accumulées par l'appareil de l'État. Ce processus est toutefois quelque peu problématique étant donné que les données administratives ont, d'une part, été conditionnées par un contexte institutionnel et réglementaire canadien, c'est-à-dire qu'elles portent plus sur les moyens et les actions publiques que sur l'état de la société, et, d'autre part, elles ne sont pas soumises à une théorie de l'erreur similaire à celles employées pour les statistiques. D'ailleurs, l'exactitude et la comparabilité internationale de ces données sont sérieusement discutables (Desrosières, 2008, p. 96-97). Troisièmement, l'évaluation de la couverture de la population cible dans l'utilisation de sondages et la constitution de compromis généraux en matière d'échantillonnage doivent servir à maintenir un accord judicieux entre l'exactitude des données et les coûts à défrayer. Au plan strictement méthodologique, les questions posées doivent permettre d'atteindre les objectifs descriptifs et analytiques de l'enquête. Finalement, l'objectif du taux de réponse parfait est visé par l'encouragement des répondants à remplir les questionnaires intégralement, en effectuant un suivi lors des cas de non-réponse, et en utilisant diverses techniques pour pallier aux données manquantes. En bref, des processus d'assurance de la qualité doivent s'appliquer à toutes les phases de collecte et de traitement de données.

En dernier lieu vient l'évaluation de l'exactitude. Celle-ci repose sur plusieurs indicateurs qui peuvent varier en fonction du type d'enquête analysé, de l'importance du programme et de ce qu'il est fait des estimations produites. Généralement, l'exactitude des données est caractérisée selon les erreurs dans les estimations statistiques, qui elles, se déclinent entre le biais (erreur systématique) et la variance (erreur aléatoire). Statistique Canada concentre son attention sur quatre indicateurs qui expliquent l'exactitude : l'évaluation du champ d'observation de l'enquête en lien avec la population cible visée, l'évaluation de l'erreur d'échantillonnage en cas de l'utilisation de celle-ci, la prise en compte du taux de non-réponse ou

du pourcentage des estimations théoriques (dans quelle mesure on utilise des données « fabriquées », c'est-à-dire des réponses supposées selon des tendances, afin de construire les estimations), et l'examen de tout autre problème singulier lié à l'exactitude ou à la cohérence des réponses obtenues.

Les efforts à investir dans la mesure de l'exactitude sont une décision de gestion qui doit être prise compte tenu des compromis habituels lors de la conception d'enquête. Mais parce qu'on exige qu'il y ait, au minimum, des renseignements sur ces quatre aspects de l'exactitude pour tous les programmes, on s'assure que le BSN (Bureau national de la statistique) se soucie de l'évaluation de l'exactitude (Brackstone, 1999).

Actualité

Évidemment, pour beaucoup de clients, l'utilité (ou la pertinence) de données statistiques est directement tributaire de leur disponibilité à brève échéance. Ainsi, le premier indicateur mesurant l'actualité calcule « la durée dans le temps entre le point de référence ou la fin de la période de référence à laquelle l'information se rapporte et le moment où les utilisateurs peuvent la consulter » (Brackstone, 1999). Pour le bureau de la statistique, il est question, encore une fois, d'établir des compromis au plan de l'exactitude des données et des coûts à essuyer. L'actualité de l'information n'est donc pas un objectif absolu, mais elle influence directement la pertinence de celle-ci. « Les attentes des utilisateurs quant à l'actualité des données augmenteront vraisemblablement au fur et à mesure où ils s'habitueront à obtenir sur-le-champ des services de toutes sortes parce que les effets de la technologie se sont fait sentir un peu partout » (Statistique Canada, 2002, p. 17). De plus, à des fins d'harmonisation avec son principal partenaire commercial, le Canada et son bureau de la statistique cherchent à uniformiser ses pratiques liées au critère d'actualité tout en consultant l'organisme statistique étatsunien : « En 2001, le U.S. Census Bureau et Statistique Canada ont conclu une entente de principe, en vue de diffuser les statistiques sur le commerce une semaine plus tôt, à partir du mois de référence de janvier 2003 » (Statistique Canada, 2002-03, p. 44).

Ensuite, afin de satisfaire aux exigences de ce critère de qualité, les dates de publication des données devraient être affichées longtemps à l'avance. Chaque mois de novembre, les dates de publication des séries jugées les plus importantes, principalement les séries économiques (emploi/chômage mensuel, prix à la consommation, commerce international, PIB, balance des paiements, et autres indicateurs économiques), sont affichées dans le *Quotidien* pour l'année qui vient. Pour toutes les autres données, on s'inspire du modèle de la Réserve fédérale américaine en annonçant un mois à l'avance, toujours dans le *Quotidien*, la date de publication (Fellegi, 1991, p. 4). L'annonce des dates de publication à l'avance renforce la crédibilité et l'objectivité du bureau, car elle empêche de manipuler la sortie des données dans le temps. Autrement, afin que les données diffusées soient actuelles, l'organisme communique parfois des données provisoires, des estimations qui sont révisées par la suite. Le compromis entre l'exactitude et l'actualité de l'information est alors explicite.

Cette émergence de la "rapidité" comme critère essentiel de la qualité des statistiques peut être vue comme caractéristique de l'importance croissante du caractère marchand de l'économie, dont le symbole est le fonctionnement de la Bourse et des marchés financiers (Desrosières, 2008, p. 133).

La publication des données économiques qui constituent le portrait d'un pays comme le Canada ont certainement un impact considérable sur des décisions d'investissements d'acteurs économiques, et sur l'évaluation de la performance économique du pays produite par les agences de notation.

Accessibilité

Que ce soit pour les utilisateurs, les clients ou les multiples partenaires qui entourent le bureau, l'information statistique produite doit être accessible, et ce, le plus facilement possible. Pour la gestion de l'accessibilité, Statistique Canada s'engage à offrir ses produits de façon à faciliter la tâche de recherche des utilisateurs, pour que ceux-ci puissent savoir que l'information existe, qu'elle soit repérable, et qu'elle soit aisément importable dans leur environnement de travail. Ainsi, « cette dimension couvre également la pertinence de la forme ou du support sur lesquels l'information est disponible; le coût de l'information peut aussi être un facteur d'accessibilité pour certains utilisateurs » (Statistique Canada, 2000). Quatre aspects de l'accessibilité sont donc pris en compte afin d'en évaluer la qualité : les catalogues des données, les systèmes de livraison à travers des canaux de distribution, l'adaptation des données au système de distribution correspondant, et la satisfaction des clients quant à la livraison des informations statistiques. Pour ce critère de qualité qu'est l'accessibilité, il est important de mentionner que durant les dernières années les NTIC et les progrès technologiques ont permis de transformer les systèmes de catalogues et de livraison de l'information.

Le traditionnel catalogue imprimé qui n'était presque jamais à jour a cédé sa place aux catalogues en direct des produits statistiques, en version imprimée ou en version électronique, liés aux bases de métadonnées dans lesquelles on peut trouver les caractéristiques de l'information (Brackstone, 1999).

Ensuite, il est possible d'accéder au même type d'information à travers le site internet du bureau statistique. Ainsi, en plus d'agir à titre de catalogue, l'internet permet désormais la diffusion de données et tend donc à surpasser, au cours du mandat de Fellegi, les publications imprimées et les CD-Rom, même si ceux-ci demeurent durant cette période les moyens préférés de plusieurs utilisateurs. Conjuguée à l'austérité budgétaire imposée à l'organisme, la montée d'internet comme moyen de distribution n'est pas sans conséquence pour les moyens de distribution plus classiques :

Le 31 mars 2005, Statistique Canada a fermé son réseau de huit centres de consultation statistique, qui fournissaient des services au comptoir aux membres du public. Comme une grande partie de la clientèle de ces centres était des étudiants qui utilisent maintenant le site Web, le nombre de visiteurs n'était plus que de quelques-uns par jour (Statistique Canada, 2004-05, p. 49).

L'accès aux bases de données (CANSIM, microdonnées ou métadonnées) peut donc s'effectuer à partir du site internet de Statistique Canada ou directement par les moyens traditionnels. L'organisme s'efforce aussi de fournir tous ses produits dans les bibliothèques canadiennes. L'initiative de démocratisation des données (IDD) permet aux universités d'offrir une panoplie de produits de Statistique Canada. Le Bureau offre une assistance pour les analystes qui sont à la recherche de données brutes (microdonnées). En bref, les besoins de chaque partenaire, ou client doivent être comblés selon des moyens d'accessibilité adaptés : « Dans ce tourbillon à haute technologie, le BSN doit veiller à ce que

les médias, les bibliothèques publiques et Internet continuent de répondre aux besoins du public en information » (Brackstone, 1999). D'autre part, certains de ces partenaires, que ce soit dans le secteur public ou privé, participent eux-mêmes à la diffusion de l'information en y ajoutant une valeur ajoutée ou en la liant à d'autres renseignements. Pour résumer, Statistique Canada évalue annuellement, dans son Rapport sur le rendement, la fréquence de citation de données dans les médias, le nombre et le type de visiteurs du site internet de l'organisme, les demandes de renseignements dans les bureaux régionaux, le niveau des revenus dû aux ventes, la satisfaction de la clientèle (de plus en plus à travers le site internet), et fait état des divers partenaires qui ont obtenu une licence pour distribuer les données de l'organisme.

Pour Statistique Canada, il n'est pas possible de discuter d'accessibilité à l'information sans considérer la politique d'établissement des prix qui influence la diffusion. « L'objectif de Statistique Canada en matière de diffusion est de favoriser au maximum l'utilisation de l'information qu'il produit tout en s'assurant que les coûts de diffusion ne réduisent pas sa capacité à recueillir et à traiter des données » (Statistique Canada, 2002, p. 19). En fait, pour Gordon Brackstone, la commercialisation de l'information produite par Statistique Canada est une condition essentielle à l'accessibilité : « le libre accès sans restrictions à toutes les données potentielles n'est pas une solution envisageable. Ce n'est même pas non plus une solution souhaitable parce que cela nous empêcherait de connaître les besoins réels des utilisateurs » (Brackstone, 1999). Selon cette perspective, Statistique Canada tente d'établir un équilibre entre l'accessibilité gratuite à « certaines données de base d'intérêt public » et les pratiques de recouvrement des coûts pour des produits plus spécialisés ou des demandes spéciales. L'objectif visé par cet équilibre ne concerne pas tant l'accessibilité à l'information produite pour tous, mais plutôt la bonne gestion de l'organisme. En effet, il s'agit ici de coordonner les critères d'accessibilité et de pertinence, en obtenant des renseignements sur l'utilisation et l'achat des produits statistiques, pour faire en sorte que l'utilisation des ressources du bureau soit optimisée. « Il faut absolument de manière systématique savoir ce que pensent les utilisateurs des systèmes de catalogue et de livraison puisqu'ils sont les principaux juges de l'accessibilité des données » (Brackstone, 1999). Ainsi, plusieurs mécanismes de rétroaction permettent d'en connaître plus sur les besoins et les critiques des utilisateurs. On évalue les statistiques cumulées sur l'utilisation des données, on enquête sur le degré de satisfaction des utilisateurs quant aux produits ou services, et on reçoit les commentaires, suggestions et critiques adressées à l'endroit du bureau de la statistique.

Intelligibilité

Il est primordial pour le bureau statistique que la compréhension des données qu'il produit soit sans équivoque. L'utilisation des données statistiques doit donc être soutenue par de l'information qui a trait à l'interprétation et à la bonne compréhension. Ces renseignements, que l'on appelle aussi métadonnées, doivent attirer l'attention de l'utilisateur sur plusieurs facteurs qui expliquent les différents processus de construction de la statistique en question.

Il est clair que les utilisateurs doivent connaître les éléments mesurés (afin d'en évaluer la pertinence par rapport à leurs besoins), la méthode d'évaluation utilisée (pour que des méthodes analytiques appropriées soient utilisées) et savoir dans quelle mesure les résultats sont fiables (pour avoir confiance dans les résultats) (Brackstone, 1999).

La gestion de la possibilité d'interprétation s'effectue généralement par la communication des métadonnées qui concernent les concepts, les variables et les classifications, les techniques de collecte et de rassemblement des données, et les mesures de l'exactitude des données. En plus, les métadonnées permettent d'établir le degré de conformité des classifications et des concepts avec les normes statistiques nationales et internationales. Pour l'année 2000, et afin de synthétiser toute cette méta-information sur les données, Statistique Canada a constitué une base intégrée de métadonnées (BIMD) qui contient l'information qui décrit chaque processus de collecte de données. « En tant qu'organe d'archivage de l'information sur les enquêtes et programmes de Statistique Canada, la BIMD devrait en effet contenir la majeure partie de l'information sur la méthodologie susceptible d'être fournie aux utilisateurs » (Statistique Canada, 2000). Au même titre que les données statistiques, les métadonnées sont évaluées par les utilisateurs. Enfin, toujours dans un objectif d'interprétation des données, le bureau canadien de la statistique se propose de fournir sa propre interprétation lors de la diffusion de données. Considérée comme essentielle lors de diffusion de statistiques dans les médias, l'interprétation de Statistique Canada permet de limiter les erreurs d'interprétation. « L'interprétation des données au fur et à mesure qu'elles sont diffusées représente une autre mesure d'aide pour les clients de Statistique Canada » (Statistique Canada, 2002, p. 23). Et dans le cas où une mauvaise interprétation serait faite, l'organisme a le devoir de corriger la situation le plus rapidement possible.

Cohérence

« Par cohérence des données statistiques, on entend la cohérence entre divers éléments de données se rapportant à la même unité de temps, la cohérence entre les mêmes éléments de données se rapportant à diverses unités de temps et la cohérence au niveau international » (Brackstone, 1999). L'outil privilégié pour lier les différentes données ensemble, et ainsi soutenir la cohérence de l'information statistique pertinente pour les utilisateurs est le cadre conceptuel ou analytique (exemple : Système de comptabilité nationale). Permettant de lier les impacts aux politiques appliquées, Fellegi considère que les cadres conceptuels ne sont pas figés ni abstraits étant donnée leur adaptabilité aux besoins. « It gains both its empirical and adaptive usefulness from being dynamically coupled to a measurement system » (Fellegi, 1999, p. 118). Ensuite, « l'utilisation de concepts et de classifications types, ainsi que de populations cibles favorise la cohérence, tout comme l'utilisation d'une méthodologie commune pour diverses enquêtes » (Statistique Canada, 2000). À titre d'exemple, nous pouvons citer le Système de classification des industries de l'Amérique du Nord (SCIAN), mis en place en 1996, et la planification en 2002 d'une grande convergence entre celui-ci et la nomenclature générale des activités économiques dans les communautés européennes, qui servent à la cohérence des statistiques concernant le commerce international. De façon plus générale, pour Statistique Canada, les outils de gestion du critère de cohérence cernent généralement trois

éléments spécifiques. Tout d'abord, le bureau de la statistique doit utiliser des cadres, des concepts, des variables et des classifications types pour tous les sujets qu'il traite. Pour tous les programmes statistiques, « la cible de la mesure est uniforme » (Brackstone, 1999), la terminologie employée doit être homogène, et ainsi les quantités estimées ont des liens entre elles. Selon la politique sur les normes de Statistique Canada, plusieurs tâches doivent être accomplies pour normaliser les noms et les définitions utilisés pour les populations, les unités statistiques, les concepts, les variables, et les classifications dans les programmes statistiques (Statistique Canada, 2004). Le deuxième élément qui doit être géré sur le plan de la cohérence consiste à s'assurer que le processus de mesure ne crée pas d'incohérences entre les différentes sources de données, et ce, même si les quantités à mesurer sont définies uniformément. Troisièmement, suite aux deux premiers éléments, un suivi qui met l'accent sur la comparaison et l'intégration des données de différentes sources est effectué. L'intégration des données est évidemment courante pour certaines activités, comme le SCN, mais elle se fait aussi sur un mode plus expérimental et ponctuel. « L'analyse de la cohérence repose également en grande partie sur les problèmes de cohérence soulevés par les utilisateurs externes et les analystes de données » (Brackstone, 1999). Enfin, certaines incohérences sont détectées au fil du temps. Dans ce cas, des révisions historiques sont apportées aux données en question. Lors de crise ou de remise en cause du monde social, « le réalisme antérieur est contesté par des arguments qui font ressortir le caractère conventionnel des statistiques » (Desrosières, 2008, p. 139).

Ainsi, la qualité des données statistiques se définit aussi au plan international, à des fins de comparaison. Après la Seconde Guerre mondiale, l'ONU est pionnière dans l'établissement d'un système de comptabilité nationale standard pour chaque pays afin de maintenir un équilibre mondial (Ward, 2004). Non seulement les organisations internationales jouent un rôle de réseautage pour les différents systèmes nationaux de la statistique, mais elles s'appliquent également à définir des normes afin d'harmoniser les statistiques. En 2002-2003, une équipe du FMI s'intéresse au bureau de la statistique afin d'

évaluer la conformité du Canada par rapport à la norme spéciale de diffusion des données. Cette norme a été établie vers la fin des années 1990 et elle englobe plusieurs aspects de la qualité des statistiques, notamment l'actualité, la couverture et l'accessibilité des données (Statistique Canada, 2002-03, p. 9).

Cette évaluation, qui était somme toute très positive pour Statistique Canada, sert surtout à conseiller l'organisme sur les statistiques financières et économiques étant donné que la souscription à cette norme est volontaire. Autrement, des membres de chaque organisme de statistique des différents pays se réunissent en comité et décident des définitions à adopter pour quantifier certains phénomènes économiques ou sociaux aux incidences mondiales. Parmi les organisations internationales, il y a bien sûr l'OCDE, le FMI, mais aussi l'ONU qui propose même un site web de son *United Nations Statistics Division*³, dans lequel on peut trouver des textes de statisticiens provenant d'une multitude de pays au sujet des statistiques et du fonctionnement des bureaux de statistique nationale. Les statisticiens de partout dans le monde se réunissent aussi dans des forums moins formels dans lesquels ils peuvent comparer les différentes méthodes et la production de données (Fellegi, 2006). Ainsi, les

³ <http://unstats.un.org/unsd/default.htm>

normes internationales tendent à jouer le rôle d'homogénéisation des concepts, des cadres et des classifications types. Selon la politique sur les normes adoptée par Statistique Canada,

l'énoncé d'une norme doit être accompagné d'une déclaration de conformité aux normes internationalement reconnues pertinentes ou d'une description des dérogations à ce genre de norme et, lorsque possible, d'une description de la concordance avec la norme de référence (Statistique Canada, 2004).

Les exemples du SCN, des classifications types pour les industries et les professions témoignent d'une normalisation mondiale de la construction statistique.

Conclusion

L'État et ses différentes bureaucraties font l'objet de débats et de relations internes qui tendent à définir et redéfinir ces institutions, d'où l'importance des différences nationales. Certes, ces institutions n'évoluent pas en vase clos et sont ainsi sujettes à des changements économiques, politiques et culturels plus larges. Néanmoins, les dynamiques internes à l'État et à sa bureaucratie doivent être approfondies afin d'élargir la compréhension du phénomène exposé dans cet article, à savoir la redéfinition des critères de qualité de l'information statistique. Afin de mieux situer celle-ci, nous évoquerons deux arguments mis de l'avant par les représentants de Statistique Canada : des statistiques de qualité sont produites par Statistique Canada pour tous les citoyens (non pas seulement pour le gouvernement), et le bureau tente de se prémunir contre les restrictions budgétaires et l'ingérence politique afin de protéger la qualité de l'information.

Pour tout bureau national de la statistique, la qualité de l'information produite est essentielle afin de maintenir la confiance non seulement du gouvernement, mais aussi celle des utilisateurs, des clients et de la population en général. Chez Statistique Canada, durant le mandat de Fellegi, les statistiques nationales sont conçues globalement comme un service public, et non comme un produit d'un organe d'information qui serait exclusif au gouvernement. Ainsi, pour le bureau de la statistique, il n'est pas possible de maintenir la crédibilité de l'organisme en ne faisant qu'éviter les pièges de la subjectivité et de l'erreur technique. Une relation étroite doit être établie avec les principaux demandeurs d'information, les utilisateurs, les clients ou les partenaires, quels qu'ils soient :

As a trusted « information broker » the agency can be asked to provide information which is designed to illuminate the effectiveness of government programmes by measuring their outcomes. Such information can considerably increase the range of statistical output available to ground democratic debates about alternatives (Fellegi, 2004, p. 191).

Ainsi, nous aurions pu nous attarder aux qualités scientifiques de l'information statistique afin de remettre en question l'aspect réaliste de la production statistique de l'organisme. Mais là n'est pas notre point. Ce qui nous intéresse ici, c'est bel et bien la transformation de la définition de la qualité de l'information prise globalement, c'est-à-dire le glissement de cette définition vers une perspective plus large qui intègre des éléments de bonne gestion. Conséquemment, la construction d'une objectivité chez Statistique Canada implique dorénavant des normes visant à satisfaire les besoins les plus divers qui concernent évidemment l'information en tant que telle, mais aussi son format, son interprétation

et le moyen de sa distribution. En établissant des relations de plus en plus étroites (bilatérales pour certains) avec les partenaires, les différents aspects des six critères de la qualité de l'information tendent à être définis indirectement par ces partenaires. L'adoption d'une gouvernance en réseau et la commercialisation de l'information statistique ont des effets directs sur la qualité de l'information :

Dans le cas de la statistique, le statut de réalité de l'objet ainsi commandé est fortement conditionné par les spécifications juridiquement inscrites dans de tels documents contractuels. La pression à objectiver des 'normes de qualité' est liée en partie à cette tendance générale à la contractualisation et à la facturation des prestations entre administrations (Desrosières, 2008, p. 124).

Enfin, ce rapprochement entre l'organisme et ses clients se fait dans un contexte de globalisation de l'économie capitaliste qui nécessite une cohérence conséquente des données statistiques au plan international, c'est-à-dire la mise en place d'une comparabilité mondiale de l'information. Ainsi, la cohérence de l'information statistique est de plus en plus influencée par les instances internationales et l'établissement de consensus entre pays sur des normes concernant les définitions, les cadres d'analyse et les pratiques à adopter pour un bureau de la statistique. Une volonté d'homogénéisation des pratiques et des définitions s'exprime sur le plan mondial à travers les bureaux de la statistique.

Face au gouvernement, l'utilisation des nouveaux critères de qualité permet de démontrer en détail les impacts des restrictions budgétaires sur la production d'informations demandées et, de façon plus générale, sur la gestion du bureau de la statistique. Selon les dires d'Ivan Fellegi, dans un contexte d'austérité budgétaire⁴ ou dans un cas d'ingérence politique⁵, non seulement la quantité, mais aussi la qualité de la production statistique sont inévitablement remises en question. C'est surtout l'exactitude de l'information qui en prend un coup. Les multiples compromis concernant l'échantillonnage de population afin de faire des économies ou à des fins d'objectifs idéologique promus par le pouvoir politique en place minent certainement l'exactitude des données statistiques. Quant à l'utilisation de données administratives, elles ouvrent sans contredit de toutes nouvelles sources de données inaccessibles auparavant et permettraient, selon les statisticiens, de réduire le fardeau de réponse et d'accroître l'efficacité du bureau (Statistique Canada, 2003-04, p. 11). Toutefois, celles-ci ayant été conçues à des fins de contrôle administratif, il est du devoir du bureau de les traduire jusqu'à un certain point, ce qui implique des coûts considérables et une nécessité d'évaluer la qualité du produit final (Brackstone, 1999). En bref, les nouvelles mesures liées aux nouveaux critères de qualité servent surtout à contourner ces attaques sur l'exactitude par des arrangements avec les utilisateurs : « En essayant d'envisager la qualité du point de vue de l'utilisateur, on peut régler la question des compromis inévitables entre l'exactitude et les autres dimensions de la qualité » (Brackstone, 1999). Les nouveaux critères de qualité qui permettent d'adapter le produit statistique, et l'organisation du travail qui en découle, aux désirs de la clientèle ciblée, se rapprochent, pour certains d'entre eux, à des outils de rentabilité, d'efficacité et de marketing utilisés par le secteur privé. La pertinence de l'information statistique est assurée, entre autres, par l'évaluation de l'utilisation et des ventes des différents produits

4 Ivan Fellegi devant le Comité permanent de l'Industrie, Ordre du jour : *Budget des dépenses principal pour l'année fiscale se terminant le 31 mars 1997*, Chambre des communes du Canada, 35e Législature, 2e session, séance no 4, jeudi le 18 avril 1996.

5 Ivan Fellegi devant le Comité permanent de l'Industrie, des sciences et de la technologie, Ordre du jour : *Étude sur le long formulaire du recensement*, Chambre des communes du Canada, 40e Législature, 3e session, mardi le 27 juillet 2010.

et services de l'organisme. L'actualité ou la rapidité de la diffusion de l'information devient de plus en plus importante dans une société de plus en plus informatisée et intégrée à une économie capitaliste financiarisée. La production d'estimations à la précision ambiguë, révisées ultérieurement, témoigne de la réponse de l'organisme aux besoins pressants en information. L'aspect marketing semble encore plus évident lorsqu'on observe les différents aspects qui constituent le critère d'accessibilité, c'est-à-dire la prise en compte de la satisfaction du client, l'amélioration constante du site internet pour faciliter et publiciser les différentes données produites, l'importance de l'image de l'organisme lorsque ses données sont citées dans les médias, etc. Évidemment, il nous semble important de noter que la redéfinition des critères de qualité est à mettre en corrélation avec la gouvernance en réseau et la commercialisation de l'information chez Statistique Canada. Enfin, on peut observer que les nouveaux critères de qualité de l'information statistique prennent part à une analyse de performance quantifiée de l'information statistique (ex. : on analyse l'actualité selon des cibles à atteindre), c'est-à-dire que des statistiques servent à évaluer d'autres statistiques. D'où, il nous semble, un exemple probant de la prépondérance de la confiance placée dans l'analyse quantitative parallèlement à l'expansion de l'explication économique pour tous les domaines de la vie.

BOLTANSKI, LUC, CHIAPELLO. *Le nouvel esprit du capitalisme*, Coll. « NRF essais ». Paris: Gallimard, 1999.

BRACKSTONE, Gordon. La gestion de la qualité des données dans un bureau de statistique. *Techniques d'enquête*, vol. 25, no. 2, p.159-171, 1999. En ligne : <http://unstats.un.org/unsd/dnss/docViewer.aspx?docID=397#start>

BRACKSTONE; GORDON; FELLEGI. *Surveiller le rendement d'un Institut national de la statistique (INS)*, 1999. Préparé pour la séance plénière de la Conférence des statisticiens européens. En ligne : <http://unstats.un.org/unsd/dnss/docViewer.aspx?docID=404#start>

DESROSIÈRES, Alain. *Pour une sociologie historique de la quantification – L'argument statistique II*, Paris: Les Presses Mines ParisTech, 2008.

FELLEGI, Ivan. Maintaining public confidence in official statistics. *Journal of the Royal Statistical Society, Série A (Statistics in Society)*, vol. 154, part. 1, p.1-6, 1991. En ligne: <http://www.jstor.org/stable/2982687>

_____. Statistical services – Preparing for the Future. *Survey Methodology*, vol.25, n. 2, p.113-128, décembre 1999.

_____. Maintaining the credibility of official statistics. *Statistical Journal of the United Nations*, ECE 21, p. 191-198, 2004.

_____. *AOS Conference Opening Comments*. Conférence AISO, Ottawa, 6 septembre 2006. En ligne : http://www.iaos2006conf.ca/r021b_f.htm

GARBOR, Andrea. *The Man Who Discovered Quality : How W. Edwards Deming Brought the Quality Revolution to America – The Stories of Ford, Xerox, and GM*. Penguin Books, 1992.

PORTER, Ted. *Trust in Numbers*, Princeton: Princeton University Press, 1995.

PRÉVOST, Jean-Guy. The Gospel of Statistics and Its Prophet : The Legacy of W. E. Deming. *Estatística e Sociedade*, Porto Alegre, n.1, p.182-196, novembre 2011.

STATISTIQUE CANADA. *Politique visant à informer les utilisateurs sur la qualité des données et la méthodologie*, 2000. En ligne : <http://unstats.un.org/unsd/dnss/docViewer.aspx?docID=406>

_____. *Rapport sur le rendement*. Ottawa, 2000-01.

_____. *Le cadre d'assurance de la qualité de Statistique Canada*. Ottawa, No 12-586-XIF au catalogue, 2002.

_____. *Rapport sur le rendement*. Ottawa, 2002-03.

_____. *Rapport sur le rendement*. Ottawa, 2003-04.

_____. *Politique concernant les normes*. 2004. En ligne : <http://unstats.un.org/unsd/dnss/docViewer.aspx?docID=1634>

_____. *Rapport sur le rendement*. Ottawa, 2004-05.

_____. *Politique concernant l'évaluation des produits d'information (révision institutionnelle et évaluation par les pairs)*. 2007. En ligne : <http://unstats.un.org/unsd/dnss/docViewer.aspx?docID=1637>

WARD, Micheal. *Quantifying the World : UN Ideas and Statistics (United Nations Intellectual History Project Series)*, Bloomington: Indiana University Press, 2004.

Recebido em novembro de 2012

Aprovado em novembro de 2012