

Distr.  
GÉNÉRALE

CES/AC.49/2001/13  
17 août 2001

ORIGINAL FRANCAIS

COMMISSION DE STATISTIQUE et  
COMMISSION ÉCONOMIQUE  
POUR L'EUROPE

ORGANISATION INTERNATIONALE  
DU TRAVAIL (OIT)

CONFÉRENCE DES STATISTICIENS  
EUROPÉENS

Réunion commune CEE/OIT sur les indices  
des prix à la consommation  
(Genève, 1er et 2 novembre 2001)

## **LA SOUS-TRAITANCE DU RELEVÉ DES PRIX : L'EXPERIENCE SUISSE**

Document présenté par l'Office fédéral de la statistique suisse\*

### **Résumé**

En mai 2000, lors de la révision de l'indice suisse des prix à la consommation (IPC), le relevé des prix décentralisé a été sous-traité à un institut de sondage privé, IHA-GfM, spécialisé dans les études de marché. Les raisons d'une telle décision étaient le dysfonctionnement du système préalable ainsi que la mise sur pied d'une assurance et d'une gestion globale de la qualité. Les prix constituent en effet la base sur laquelle repose toute la construction de l'IPC. Lors de la mise en place du nouveau système, une attention particulière fut portée à la rédaction d'un guide du relevé des prix et à la formation des nouveaux enquêteurs. Depuis mai 2000, le système fonctionne plutôt bien, grâce aux contrôles de qualité et grâce surtout à la bonne communication et collaboration avec IHA-GfM. Plus transparent et plus flexible, le nouveau système offre sans aucun doute des données de meilleure qualité ainsi qu'une possibilité de développement à long terme.

---

\* Préparé par Mme Corinne Becker Vermeulen, Division de l'économie des prix.

## 1. Les raisons de la sous-traitance

### 1.1 Le système de milice avant mai 2000

1. De mai 1993 à mai 2000, les prix étaient relevés par des fonctionnaires communaux durant les 8 premiers jours ouvrables du mois. Ce travail, très faiblement rémunéré, était effectué pendant leurs heures de travail, parallèlement à leurs autres activités (service du feu, de l'hygiène ou police communale). Ces fonctionnaires ont été formés au tout début de leur activité. Puis, l'Office fédéral de la statistique (OFS) se rendait chaque année dans les communes afin de discuter des problèmes et d'améliorer les relevés.

2. La qualité des relevés n'était pas celle attendue par l'OFS. Dans bien des cas, le relevé n'était pas effectué par le fonctionnaire lui-même mais par le gérant du magasin. Le fonctionnaire n'avait en fait qu'un rôle de commis. Le manque de temps ainsi que la faible rémunération accordée justifient et excusent en partie ces pratiques. Cependant, les points faibles principaux provenaient essentiellement du système en tant que tel : faible coordination des pratiques (les ajustements de qualité étaient effectués de manière différente d'une région à l'autre); faible uniformité méthodologique; insuffisance des contrôles sur le terrain; et manque de formation.

3. Ce système, tel qu'il se présentait, n'avait pas beaucoup d'avenir. L'indépendance des communes face à l'administration fédérale était telle qu'aucune pression dans le but d'améliorer le système n'était envisageable. Et, dans le contexte grandissant de gestion et d'amélioration constante de la qualité, ce système devait être remodelé.

### 1.2 Le contexte global : l'assurance et la gestion de la qualité

4. Les prix relevés constituent la base sur laquelle repose l'indice des prix à la consommation. Une mauvaise organisation du système de relevé des prix, entraînant une qualité médiocre des observations de prix, a des conséquences néfastes sur la qualité globale de l'IPC, même si les autres concepts méthodologiques sont parfaitement adéquats. En tant que pilier de l'IPC, il convient donc d'accorder une importance primordiale au système de relevé.

5. La gestion et l'assurance de la qualité sont des thèmes d'actualité. Une forte pression externe et interne est exercée afin de s'assurer que le système fonctionne sans faille et que les données publiées sont de bonne qualité. La professionnalisation des relevés de prix en est la première étape.

### 1.3 Les avantages de la sous-traitance par rapport au système précédent et dans un contexte de qualité

6. Une analyse préliminaire a permis de mettre en exergue les avantages attendus suivants :
- Gestion centralisée des 16 régions de relevé. L'institut de sondage choisi serait chargé de coordonner le travail des enquêteurs. L'OFS n'a ainsi plus qu'un seul intermédiaire pour l'ensemble du territoire.

- Possibilité d'uniformiser et d'harmoniser les pratiques et techniques de relevé par le biais des formations
- Possibilité d'améliorer sans cesse le système et les techniques au fil des mois et des années: la flexibilité requise était sans doute l'un des avantages attendus les plus importants.
- Meilleur contrôle des prix livrés et possibilité d'effectuer des contrôles sur le terrain en toute liberté.
- Forte pression potentielle à l'égard de l'institut de sondage pour maintenir le niveau de qualité désiré.

## **2. La mise en place du nouveau système**

### **2.1 La répartition et la définition des tâches**

7. Le relevé des prix de l'IPC suisse est divisé en deux groupes : un relevé centralisé qui est effectué par des collaborateurs de l'OFS et un relevé décentralisé confié à des enquêteurs régionaux. Cette distinction s'opère suivant la nature des groupes de produits dont il faut relever les prix : les prix formés à l'échelle régionale sont relevés par des enquêteurs régionaux alors que les prix formés à l'échelle nationale le sont par des collaborateurs de l'OFS. C'est le relevé décentralisé qui est sous-traité à l'institut de sondage, IHA·GfM, et non pas l'ensemble du relevé. L'OFS conserve ainsi son savoir-faire sur le terrain et détient dans son système environ le tiers des prix utilisés pour le calcul, le reste étant relevé et fourni par IHA·GfM.

8. Au niveau décentralisé, IHA·GfM est chargé de relever, de codifier, de rendre plausible et de contrôler les prix dans les régions de relevé. Il est également responsable de coordonner le travail des enquêteurs et de former ces derniers (en étroite collaboration avec l'OFS) dans le but d'avoir un système harmonisé dans toutes les régions de relevé de l'IPC.

9. L'OFS contrôle le travail fourni par les enquêteurs de l'institut de sondage IHA·GfM en procédant notamment à des contrôles sur le terrain et par plausibilisation. Il est également responsable du système de relevé dans son ensemble, de l'amélioration du guide de relevé des prix et de l'introduction de nouvelles techniques et méthodes de relevé. Par son rôle actif dans le processus, il participe pleinement à la formation des enquêteurs.

### **2.2 Le transfert d'information à l'institut de sondage IHA·GfM**

10. Le nouveau système a été mis en place en 4 mois, laps de temps tout juste suffisant pour mettre au point une organisation aussi complexe. Dans un premier temps, il a fallu transmettre à IHA·GfM toutes les informations nécessaires : répartition des tâches, estimation du nombre de prix et de points de vente par mois de relevé, description détaillées des tâches des enquêteurs et enquêtrices, gestion des fournisseurs de données, banque de données (transfert des prix et plausibilisation), documentation commune, contrôles-qualité, création d'une hotline, protection des données et rapports fournis par l'OFS et par l'institut de sondage. IHA·GfM a dû

parallèlement mettre en place tout le système et programme informatique permettant de gérer et de contrôler quelques 30'000 prix par mois.

### 2.3 La rédaction du guide du relevé des prix

11. Avant la mise en place du nouveau système, les enquêteurs communaux ainsi que les fournisseurs de données avaient à leur disposition des instructions par produit relatives aux techniques et spécificités de relevé. Il manquait toutefois un document complet et détaillé, relatant toutes les étapes et finesses du relevé de prix, une sorte de document de référence pour les enquêteurs et enquêtrices : le guide du relevé des prix.

12. La rédaction de ce guide a permis non seulement de réunir en un seul document toutes les informations nécessaires au bon déroulement du relevé des prix mais également de faire le point sur les techniques existantes et sur les améliorations envisageables. Il contient les éléments suivants :

- La définition de l'indice suisse des prix à la consommation, son importance et ses utilisations, afin que les enquêteurs soient à même d'expliquer cet instrument aux fournisseurs de données;
- Le rôle et la tâche des enquêteurs;
- La gestion des points de vente : choix, contact et remplacement;
- Les règles relatives au relevé des prix : le choix des produits, la description des articles et les techniques de remplacement;
- Les règles spéciales pour les produits saisonniers et l'habillement en autres;
- La transmission informatique des données : comment charger, saisir et transférer les données;
- Diverses informations pratiques : le contenu détaillé du panier-type et le nombre de produits désirés ainsi que la périodicité par groupe de produits;
- Ce guide du relevé des prix est adapté et modifié fréquemment en fonction de l'évolution des techniques et des remarques des enquêteurs. Il est ainsi constamment à jour. Utile non seulement pour les enquêteurs, il sert également d'outil de formation pour les nouveaux collaborateurs de l'OFS.

### 2.4 La formation des enquêteurs et l'enquête-pilote

13. En février 2000, les enquêteurs ont suivi leur première formation. Le but de cette dernière était de les préparer pour l'enquête-pilote du mois de mars et de leur donner les bases nécessaires au démarrage de leur activité.

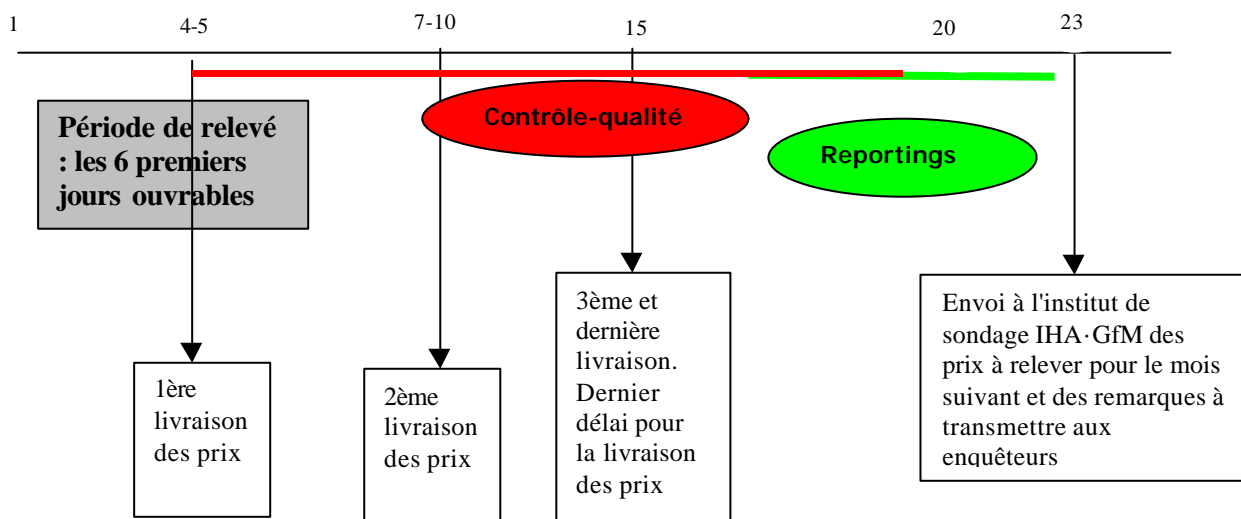
14. Durant l'enquête-pilote, qui s'est également conjuguée avec le relevé des prix de base, les enquêteurs ont été accompagnés par des superviseurs de l'OFS et d'IHA·GfM. Cette démarche avait trois buts principaux : poursuivre la formation sur le terrain, soutenir les enquêteurs lors de leur premier relevé et faire face rapidement et efficacement aux points de vente récalcitrants (un grand nombre de fournisseurs de données ont profité du changement d'enquêteurs et de leur relative inexpérience pour refuser de participer). C'est essentiellement en observant les enquêteurs sur le terrain que l'on peut se rendre compte de la difficulté de saisir des prix et du nombre de règles que les enquêteurs doivent suivre. Ce soutien fut une phase très importante dans la mise en place du système : cela permettait de connaître assez rapidement le potentiel des enquêteurs et réagir vite avant que la qualité des observations de prix en soit menacée.

15. Le contrôle des données de mars et avril 2000 fut intégral et une deuxième formation a été organisée en avril 2000 dans le but de préparer le relevé des prix de base du mois de mai 2000 (mois de base de l'IPC suisse). Mis à part quelques erreurs de jeunesse, le système fonctionnait plutôt bien.

### 3. Le fonctionnement du nouveau système de relevé des prix depuis mai 2000

#### 3.1 Description du système

Schéma 1 : Les étapes du relevé des prix en un mois

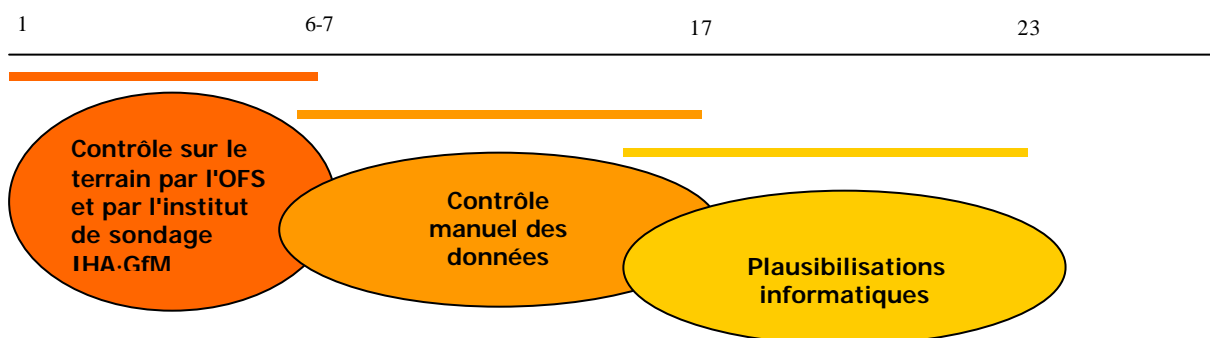


- **Période de relevé :** le relevé s'effectue sur le terrain lors des 6 premiers jours ouvrables du mois. Cette période de relevé a pu être sensiblement raccourcie grâce à la sous-traitance du relevé des prix. En effet, avec le nouveau système, 3 enquêteurs par région sont chargés d'accomplir ce travail contre 1- 2 enquêteurs auparavant avec l'ancien système. Le relevé des prix s'effectue encore sur papier, à l'aide de formulaires que les enquêteurs ont pu imprimer chez eux. Les enquêteurs sont tous équipés d'un laptop et d'une imprimante. Une fois le relevé dans le point de vente achevé, les enquêteurs

saisissent les données sur leur laptop et les transmettent directement par internet à IHA-GfM. Un premier contrôle partiel des données est effectué au niveau de la saisie. Le programme informatique a été conçu de telle sorte qu'un certain nombre de garde-fous ont été mis en place afin de signaler certaines erreurs aux enquêteurs. Ceux-ci sont ainsi à même de les corriger immédiatement ou de retourner dans le point de vente en question pour obtenir l'information désirée.

- **Livraison des prix** : les prix sont livrés par internet en 3 étapes jusqu'au 15 du mois courant. Ils sont plausibilisés par IHA-GfM: contrôle de l'intégralité des produits et des points de vente, plausibilisation des variations et contrôle des nouveaux produits. Cette livraison en trois étapes permet de répartir efficacement le travail de contrôle et de correction de l'équipe de production.
- **Contrôle-qualité** : les contrôles-qualité sont effectués à plusieurs niveaux, pendant et après la période de relevé des prix. Voici comment sont répartis les contrôles tout au long d'un mois:

Schéma 2 : Les contrôles-qualité



- **Contrôle sur le terrain** : chaque mois, 1-2 régions de relevé sont choisies pour y effectuer des contrôles de qualité sur le terrain. Grâce à l'accès direct à la banque de données de l'institut de sondage IHA-GfM, l'OFS est à même d'imprimer les formulaires dès que les données sont transmises par les enquêteurs. Quelques points de vente sont sélectionnés et contrôlés. Ces contrôles-qualité permettent de juger de la qualité des données de manière objective, de contrôler indirectement le travail d'IHA-GfM et de repérer les points faibles des enquêteurs, c'est-à-dire les erreurs les plus fréquemment commises. Toutes ces informations sont très utiles pour la formation.
- **Contrôle manuel des données** : tous les formulaires de relevé sont contrôlés manuellement. Lors de ces contrôles, nous remarquons essentiellement des erreurs liées à l'introduction de nouveaux produits ou d'utilisation de codes de substitution. Les erreurs systématiques sont communiquées à l'institut de sondage IHA-GfM qui se charge ensuite d'informer l'enquêteur ou l'enquêtrice concernée.

- Plausibilisations informatiques : par rapport à des bornes prédéfinies (variations par rapport à des limites inférieures et supérieures, par rapport aux prix moyens), les plausibilisations informatiques constituent les derniers contrôles sur les données.
- Reportings : les rapports fournis par l'institut de sondage IHA-GfM et par l'OFS permettent de synthétiser l'information et de cibler les problèmes et les difficultés. Deux types de rapports coexistent :
  - Un rapport mensuel : déroulement de l'enquête et des contrôles; description des types d'erreurs commises; statistique sur le nombre de prix, de points de vente et de codes de changement d'assortiment et résultats des plausibilisations.
  - Un rapport annuel : fonctionnement du système en général, possibilités d'amélioration, besoins d'ajustement, etc.

### 3.2 La formation et l'accompagnement des enquêteurs sur le terrain

16. Les enquêteurs sont formés 3 fois par année. Durant ces instructions, l'accent est mis sur les principaux problèmes de relevé rencontrés, suivi d'une série d'exercices pratiques. C'est également l'occasion pour les enquêteurs de se rencontrer, d'échanger leur expérience et de pouvoir parler de leur difficulté personnelle. Le plus souvent, le problème d'une personne devient vite le problème de tous. Cela crée un esprit d'équipe pour un travail avant tout individuel. Cet aspect est souvent une source de motivation et de productivité.

17. Parallèlement à la formation, les enquêteurs sont fréquemment accompagnés sur le terrain par des superviseurs de l'OFS et de l'institut de sondage IHA-GfM. Cet accompagnement permet de pratiquer de la formation sur le terrain et d'entourer les enquêteurs en cas de difficultés.

## 4. **Bilan d'une année d'expérience et conclusion**

18. La question fréquemment posée est la suivante : les données récoltées ainsi que l'IPC sont-ils de meilleure qualité? Les résultats sont-ils plus pertinents et plus proches de la réalité ? Il est certain que des coûts de relevé décentralisé 6 fois supérieurs à l'ancien système doivent être justifiés par une amélioration notable du relevé des prix et de la qualité des données.

19. D'une manière générale, il est difficile de *chiffrer* l'amélioration apportée par le nouveau système. Pour cela, il aurait fallu établir des critères de comparaison objectifs applicables à l'ancien et au nouveau système, tel que le nombre de corrections effectuées par exemple. Il aurait également fallu procéder à des contrôles de qualité sur le terrain sous l'ancien système. Démontrer que l'investissement en vaut la peine, de la même manière qu'une industrie ou une entreprise justifie la hausse de ses dépenses par une augmentation de son chiffre d'affaires, est difficilement réalisable pour le relevé des prix.

20. Par contre, il est tout à fait possible de tirer des conclusions par rapport au fonctionnement du système et des avantages pratiques que ce dernier procure:

- **Meilleur contrôle des données et plus grande maîtrise du système.** Tout d'abord, les données sont contrôlées à trois niveaux (enquêteurs, institut de sondage et OFS) ce qui réduit sensiblement le risque d'erreurs ou d'inexactitude. Puis, les contrôles sur le terrain permettent de se rendre compte de manière objective de la qualité du travail des enquêteurs. Finalement les rapports fournissent une information détaillée sur ce qui s'est passé pendant le relevé des prix : l'information qui circule garantit la transparence du système. Nous le maîtrisons mieux dans le sens où nous connaissons parfaitement ses limites ainsi que les points faibles et les points forts des enquêteurs. Par une excellente coordination et coopération et une volonté de perfectionnement, les failles peuvent être rapidement détectées et comblées. Le transfert d'informations et la transparence sont parmi les avantages les plus importants que nous puissions apprécier après cette année d'expérience. Certes, la sous-traitance n'est pas de tout repos pour le mandant. Elle entraîne un encadrement, une participation active à certain processus (tel que la formation) et un suivi constant du mandataire.
- **Flexibilité accrue.** Par le biais des formations et du transfert d'information, les techniques de relevé peuvent être aisément et rapidement affinées. Le système a ainsi perdu de sa relative rigidité passée.
- **Uniformisation et harmonisation des pratiques.** Les enquêteurs sortent tous "d'un même moule". Ils ont appris ensemble et selon les directives communes du guide du relevé des prix les techniques et pratiques du relevé des prix.
- **Possibilité d'amélioration continue à moyen et long terme.** Le système de relevé des prix, tel que développé en l'an 2000, n'en est certainement pas à sa version finale. Grâce à la bonne collaboration que nous avons avec l'institut de sondage IHA-GfM, nous pouvons aller de l'avant : développer de nouvelles techniques de relevé telle que la saisie sur le terrain à l'aide d'ordinateurs de poche; améliorer le transfert d'information et la communication; ou encore ajuster la répartition "centralisé-décentralisé" du relevé des prix.

21. La sous-traitance du relevé des prix a-t-elle été le moteur de la mise sur pied d'un système de gestion de la qualité globale ? Sans aucune hésitation, la réponse est affirmative. Ce changement de système, ainsi que le fait de travailler avec un institut de sondage certifié ISO, nous a permis de mettre en place des processus de contrôle et de gestion de la qualité et de documenter rigoureusement chaque étape et processus de production dans le relevé des prix. Nous avons ainsi pu constituer une base solide pour le calcul mensuel de l'indice suisse des prix à la consommation.

-----