



**Conseil économique
et social**

Distr.
GÉNÉRALE

ECE/CES/GE.41/2007/8
22 mars 2007

FRANÇAIS
Original: ANGLAIS

COMMISSION ÉCONOMIQUE POUR L'EUROPE

CONFÉRENCE DES STATISTICIENS EUROPÉENS

Groupe d'experts des recensements
de la population et des habitations

Dixième session

Astana, 4-6 juin 2007

Point 3 b) de l'ordre du jour provisoire

**TECHNOLOGIE UTILISÉE DANS LE CADRE DES RECENSEMENTS: FAITS
NOUVEAUX ET INCIDENCES SUR LES MÉTHODES DE RECENSEMENT**

Incidences du recensement via l'Internet sur la gestion des opérations sur le terrain

Communication présentée par la Nouvelle-Zélande*

Cette réunion est organisée conjointement avec Eurostat

Résumé

À la réunion qu'il a tenue à Washington D.C. (États-Unis) les 19 et 20 octobre 2006, le Bureau de la Conférence des statisticiens européens (CSE) a approuvé le renouvellement du mandat du Groupe directeur des recensements de la population et des habitations et le plan des activités futures de la CSE en rapport avec les recensements de la population et des habitations. Le Bureau de la CSE a aussi confirmé que le Groupe directeur coordonnerait les travaux liés aux diverses réunions.

Le présent document a été établi, à la demande du Groupe directeur des recensements de la population et des habitations, pour présentation et examen à la réunion commune CEE/Eurostat sur les recensements de la population et des habitations, qui se tiendra à Astana (Kazakhstan) du 4 au 6 juin 2007. Il contient les éléments de base pour le débat qui aura lieu pendant la session de la réunion consacrée à la «Technologie utilisée dans le cadre des recensements: faits nouveaux et incidences sur les méthodes de recensement».

* Le présent document a été établi par Statistics New Zealand.

I. INTRODUCTION

1. Statistics New Zealand a introduit pour la première fois la possibilité de répondre en ligne lors du recensement de la population et des habitations en 2006. Bien qu'un certain nombre de difficultés aient été surmontées, tant du point de vue de la gestion que du point de vue technique, le présent document traite principalement des incidences sur les opérations de terrain. Il explique comment Statistics New Zealand a réussi à intégrer la possibilité de répondre en ligne dans le processus de collecte, tout en conservant au recensement sa qualité et son intégrité.

2. Le document porte sur quatre aspects clefs de cette intégration:

- a) L'évolution des processus de gestion et les incidences de cette évolution;
- b) Les processus concrets de gestion et les dispositifs mis en place sur le terrain pour faire face aux difficultés rencontrées;
- c) L'importance capitale de pouvoir disposer de mécanismes de suivi efficaces, avec des liaisons en temps utile entre les systèmes et le personnel sur le terrain, afin de donner les renseignements essentiels, par exemple signaler les questionnaires reçus;
- d) Les changements nécessaires à apporter aux procédures et au matériel utilisés pour la formation et sur le terrain.

II. HISTORIQUE

A. Informations générales

3. Statistics New Zealand effectue un recensement de la population et des habitations tous les cinq ans, en application de la loi néo-zélandaise sur les statistiques (1975). Les recensements en Nouvelle-Zélande s'effectuent selon le principe de la distribution et de la collecte de questionnaires par un recenseur, même si un petit nombre de ces questionnaires est renvoyé par la poste. Une méthode de collecte de fait est employée. Cela veut dire que toutes les personnes présentes à l'intérieur des frontières géographiques de la Nouvelle-Zélande doivent remplir un questionnaire individuel de recensement à leur adresse la nuit du recensement. Les chiffres relevés au cours de cette nuit pour le recensement de la population et des habitations de 2006 en Nouvelle-Zélande figurent à l'annexe I.

4. Depuis 1945, des questionnaires distincts pour le recensement des habitations et celui de la population sont envoyés à tous les ménages. Ils sont libellés en anglais ou en deux langues (anglais et maori) depuis le recensement de 1996.

5. Les recensements bénéficient d'un large soutien, l'enquête de couverture du recensement de 2006 indiquant un sous-dénombrement net évalué à 2 %. Il est indiscutable que ce large soutien ne va pas de soi. La société néo-zélandaise évolue à de nombreux égards. Elle se diversifie et les gens sont plus occupés, moins disponibles et moins disposés à reconnaître la nécessité de participer à des activités statistiques comme le recensement. En Nouvelle-Zélande, comme dans beaucoup d'autres pays, la population montre bien par son comportement qu'elle exige choix et commodité dans ses rapports avec l'administration. C'est là un facteur qui a beaucoup joué dans la décision de proposer la possibilité de répondre en ligne pour 2006.

L'introduction de cette possibilité doit aussi permettre de faire à l'avenir des économies et d'améliorer certains aspects de la qualité des données de recensement.

6. Étant donné que le recensement de 2006 était le premier recensement plurimodal en Nouvelle-Zélande, employant tant l'Internet que le papier, des enseignements pourront en être tirés pour le recensement de 2011. L'expérience est également profitable pour l'administration. La possibilité de répondre en ligne est un grand pas en direction de l'objectif du Gouvernement en matière de technologie numérique, qui est de pouvoir offrir à l'avenir une large gamme de services publics par le biais de l'Internet.

B. Stratégie de mise en œuvre de la possibilité de répondre en ligne

7. Statistics New Zealand a décidé de promouvoir les réponses en ligne en envoyant des recenseurs au domicile des personnes et en mettant à la disposition de celles-ci quelques sites Internet choisis, pouvant faire l'objet d'une consultation intense. Les recenseurs et le personnel sur le terrain chargés de recueillir les données de porte en porte ont été formés pour présenter une enveloppe à tous les ménages, contenant les numéros d'identification personnels à employer sur l'Internet (ePIN) ainsi que les informations nécessaires à la réponse en ligne.

8. Les recenseurs ont été priés de distribuer des questionnaires dans toutes les habitations. Si toutes les personnes présentes dans leur habitation la nuit du recensement avaient répondu en ligne, la deuxième visite de collecte des questionnaires serait devenue inutile. La possibilité de répondre en ligne est un investissement pour l'avenir. Il a cependant été admis qu'aucune économie ne découlerait de sa mise en œuvre pour le recensement de 2006.

9. Au cours de la planification de la mise en œuvre de la phase de collecte de données, Statistics New Zealand avait pour stratégie de promouvoir une nouvelle technologie en laissant le choix aux recensés, tout en se donnant les moyens de gérer des taux de participation sur l'Internet nettement plus élevés à l'avenir. La stratégie consistait à:

- a) Donner la possibilité à tous les ménages de répondre en ligne, tant en anglais qu'en maori;
- b) Donner la possibilité de répondre en ligne à tous ceux qui disposent d'un ordinateur avec la configuration de connexion minimale requise;
- c) Conserver en parallèle un système tout papier, c'est-à-dire distribuer un jeu complet de questionnaires sur papier à tous les ménages possédant un ePIN;
- d) Admettre que la possibilité de répondre en ligne permettrait de réduire le traitement des données entrées mais non les frais sur le terrain;
- e) Expérimenter le nouveau support, pour améliorer dans la mesure du possible le taux de couverture et la qualité du suivi à l'avenir;
- f) Mettre au point un système de communication sur le terrain pour assurer la transmission rapide aux recenseurs des réponses reçues en ligne;

g) Tirer profit des enseignements de 2006 pour évaluer les incidences sur les méthodes traditionnelles de collecte de données, la qualité des données, les budgets, le volume de travail dans le cadre du programme de recensement et la charge de travail et les contrats pour le personnel sur le terrain.

C. Questionnaire en ligne

10. Le questionnaire de recensement en ligne a été conçu pour ressembler autant que possible au questionnaire sur papier, afin de minimiser l'incidence des modes sur la qualité des données. Il était disponible tant en anglais qu'en maori et existait en version pour lecteur d'écran, destinée aux malvoyants. La phase de mise au point comportait un programme complet pour le recensé et pour l'essai sur le terrain. Afin d'aider les recensés à remplir le questionnaire et de compléter la brochure d'information sur papier destinée aux ménages, une assistance en ligne a été fournie sous la forme de notes d'aide et d'informations générales sur le recensement. Le questionnaire en ligne était disponible vingt-quatre heures sur vingt-quatre, trois semaines avant et trois semaines après le jour du recensement (le 7 mars 2006).

11. Malgré le peu de publicité, la possibilité de répondre en ligne a été une grande réussite, non seulement parce que les recensés ont été nombreux à y recourir mais aussi parce que les incidents ont été rares. Une enquête de comportement, effectuée après le recensement de 2006, a révélé que 74 % des recensés savaient qu'ils pouvaient remplir leur questionnaire en ligne. Plus de 7 % de l'ensemble des questionnaires de recensement concernant les habitations et les personnes, soit presque 400 000 questionnaires, ont été reçus par le biais de l'Internet.

12. La possibilité de répondre en ligne a été accueillie par un concert de louanges spontanées de la part de la population néo-zélandaise et des milieux informatiques. Elle a été retenue pour deux récompenses néo-zélandaises en informatique et a fait l'objet d'un chapitre dans un manuel international sur l'administration électronique. Lors de la remise d'une des récompenses, le Premier ministre néo-zélandais a dit que la possibilité de répondre en ligne était un exemple stimulant d'innovation dans l'utilisation de l'informatique au sein des organismes gouvernementaux.

D. Dispositif sur le terrain

13. En 2006, le dispositif du recensement sur le terrain était constitué d'environ 6 500 recenseurs habituels, 1 000 recenseurs spéciaux, 11 formateurs au recensement, 412 responsables de district et 22 responsables de secteur. La main d'œuvre sur le terrain était prise en charge par le Directeur de l'Unité de collecte de données et par l'Équipe de gestion sur le terrain (voir annexe II).

III. INTÉGRATION DANS LA PHASE DE COLLECTE DE DONNÉES

A. Résumé des incidences

14. Les incidences de la possibilité de répondre en ligne sur la phase de collecte des données sont énumérées succinctement ci-après:

- a) La réponse en ligne a dû être intégrée dans l'ensemble du processus de recensement de 2006, de la définition de l'orientation stratégique à la sortie des données et à l'évaluation finale;
- b) Des modifications ont dû être apportées au modèle de gestion de la collecte des données, par exemple, les recenseurs ne devaient plus recueillir tous les questionnaires remplis;
- c) Des solutions potentielles pour les processus nouveaux ou modifiés ont dû être mises au point et éprouvées, ce qui a entraîné un programme d'essais extensif;
- d) Des procédures ont dû être mises en place pour tenir compte des changements culturels requis par l'introduction d'une nouvelle technologie;
- e) Les risques de l'introduction d'un nouveau mode de collecte et de la technologie y relative ont dû être recensés et atténués;
- f) Les incidences d'un nouvel environnement de collecte sur les activités sur le terrain ont dû être évaluées et gérées;
- g) Un ensemble de systèmes informatiques destinés aux responsables chargés sur le terrain, des réponses en ligne, a dû être mis au point et déployé;
- h) Le service de messagerie à texte, destiné aux recenseurs, a dû être mis au point et mis en œuvre;
- i) Les procédures de passation de marchés avec les fournisseurs extérieurs et la gestion de leurs contrats ont dû être entreprises, par exemple, en ce qui concerne le centre d'appels et les fournisseurs de services de messagerie à texte;
- j) Les ressources sur le terrain nécessaires à l'introduction des réponses en ligne, par exemple les ePIN, ont dû être produites ou achetées;
- k) Une gamme complète de services d'information à l'intention de la population, destinés à l'installation des réponses en ligne, a dû être mise en place, par exemple un site Web réservé aux informations sur le recensement et la formation d'agents spécialisés pour le centre d'appels;
- l) Les programmes de formation et les documents d'appui nécessaires à la bonne présentation du système de réponse en ligne aux recensés, par exemple le logiciel de formation à la réponse en ligne, ont dû être élaborés.

B. Mise au point du processus de gestion

15. L'élément le plus important de la possibilité de répondre en ligne était la réussite de son intégration dans la phase de collecte des données, mais elle ne s'est pas faite sans mal. L'instantanéité de l'Internet poussait la population à souhaiter qu'un même niveau de technologie soit employé dans l'ensemble du processus de recensement. Elle la poussait aussi à espérer qu'aucun recenseur, après le recensement, ne rendrait visite aux ménages qui avaient répondu en ligne. À bien des égards, la présentation de la technologie était l'aspect le plus aisé.

La gestion des changements culturels requis, en vue d'éviter de se concentrer uniquement sur la nouvelle technologie et non sur la qualité des données et sur les tâches essentielles sur lesquelles reposait l'ensemble du processus de recensement, n'irait pas sans peine.

16. Pour surmonter toutes ces difficultés, Statistics New Zealand a commencé à examiner le modèle de gestion de la collecte des données en repérant les domaines qui pourraient être affectés par l'introduction de la possibilité de répondre en ligne. Ce travail a été mené par l'Unité de gestion de la collecte des données, qui a collaboré étroitement avec les équipes des projets, chargées de la mise au point des solutions en ligne et des solutions de traitement des données entrées. Ce travail d'équipe a été capital pour la réussite de la mise en œuvre, chacun devant avoir le sentiment d'être partie prenante afin que le passage de la collecte à la production de données puisse se faire sans heurt.

17. Chacune des activités jugées comme nécessitant des modifications a été examinée individuellement et il a été établi une procédure permettant d'incorporer les modifications requises dans les méthodes existantes. Lorsque l'intégration n'était pas possible, une procédure parallèle a été établie. Cela a été fait de manière qu'il soit en même temps fait face aux conséquences d'une éventuelle augmentation du nombre de réponses renvoyées par la poste.

C. Introduction des processus de gestion et des dispositifs sur le terrain

18. Durant toute la période, on a employé les principes de planification des projets d'entreprise habituels, en se concentrant sur la gestion des risques, étant donné les nombreux risques liés à un exercice public d'une telle ampleur et l'introduction d'une nouvelle technologie en particulier. Il y avait des incidences d'ordre comportemental et des attentes tant de la part du personnel sur le terrain que de la population, qui devaient être gérées autant que la technologie elle-même. Le dispositif sur le terrain n'a pas été modifié de façon importante par l'introduction de la possibilité de répondre en ligne, principalement en raison des incertitudes quant au nombre de recensés qui allaient y recourir. Toutefois, il est prévu que les enseignements tirés en 2006 aient une incidence sur la définition du rôle du personnel sur le terrain à l'avenir.

19. Il a été délibérément décidé que Statistics New Zealand devait se charger des processus exhaustifs de planification et d'examen avant que des décisions capitales ne soient prises. Ceci a revêtu diverses formes, de l'établissement, au cours d'essais sur le terrain et après ceux-ci, de relations avec des parties prenantes extérieures, y compris le précédent personnel sur le terrain, à l'examen externe de la documentation et des programmes de formation. On ne soulignera jamais assez la valeur de ce type d'indications pour obtenir de bons résultats.

20. L'Équipe de gestion sur le terrain, un élément essentiel de l'Unité de collecte des données, a été créée pour mettre au point tous les processus et tous les outils requis et pour assurer la gestion courante des opérations sur le terrain du recensement de 2006. Son mandat s'étendait de l'élaboration de stratégies de collecte de données à l'évaluation et à l'examen des opérations sur le terrain. De nombreux autres secteurs du programme du recensement ainsi que Statistics New Zealand ont contribué de façon significative à la mise au point et à la mise en œuvre de la phase sur le terrain.

21. L'Équipe de gestion sur le terrain et le dispositif mis en œuvre sur le terrain ont été une réussite, tout comme l'introduction d'une équipe de formateurs extérieurs et régionaux. On a

examiné avec soin les incidences de l'utilisation accrue de la technologie. En plus de l'investissement dans la formation et dans l'aide sur le terrain, des pratiques claires de gestion de la performance ont été introduites à tous les niveaux du dispositif sur le terrain. Elles étaient articulées autour de la mise en place d'indicateurs clefs de la performance du personnel sur le terrain afin de renforcer tant leur compréhension que leur respect des procédures prescrites.

D. Mise au point d'un mécanisme de suivi concret et efficace

22. Pour prendre en charge les opérations sur le terrain, Statistics New Zealand a mis au point et a déployé une suite complète de systèmes informatiques, désignés sous les noms de système de géographie du terrain, système de gestion sur le terrain, système de communication sur le terrain et système du centre d'appels (service d'assistance téléphonique publique). Ils ont été conçus dans le but de rationaliser la communication entre les recensés, le personnel sur le terrain et le personnel de gestion du recensement. Ces systèmes avaient essentiellement pour objet:

a) De faire en sorte que les besoins des recensés soient effectivement satisfaits en coordonnant les demandes reçues par le centre d'appels et en signalant les questionnaires remplis en ligne ou renvoyés par la poste;

b) De renforcer la transmission des informations de gestion, de fournir de l'aide sur le plan administratif et des dispositifs de communication pour le personnel de gestion sur le terrain, afin de leur permettre de renforcer leur présence sur le terrain et de se concentrer sur l'assurance de la qualité.

1. Projet des systèmes de collecte

23. Le projet des systèmes de collecte a été établi pour gérer le développement de la plupart des systèmes qui concernaient les opérations sur le terrain. La mise au point et l'exploitation des réponses en ligne ont été confiées à une équipe spécialisée distincte. La complexité de ces systèmes et la nécessité de les intégrer aux processus et systèmes existants pour la collecte des questionnaires sur papier et le traitement de données ont posé des problèmes mais finalement tout s'est bien passé. Tous les systèmes sur le terrain ont été mis au point et déployés en employant un mélange de technologies mises au point sur place et d'applications développées à l'extérieur.

24. Les responsables de secteur, les formateurs en recensement et les responsables de district avaient accès par le Web à la totalité des systèmes sur le terrain via de petits dispositifs client et des services terminaux Microsoft répartis sur un réseau privé virtuel sécurisé. Les principaux systèmes informatiques d'intégration des réponses en ligne dans le processus sur le terrain étaient le système de gestion des recensés, le relevé des interventions et le système de communication sur le terrain. Ils comportaient tous des points clefs d'intégration avec le système des ressources humaines du personnel sur le terrain, qui contenait tous les détails sur les contacts avec le personnel sur le terrain et la mémoire où les données du recensement en ligne étaient conservées.

25. Statistics New Zealand rend hommage au rôle que le fournisseur extérieur du centre d'appels a joué dans tout cela. Son contrat a porté sur la mise au point et l'exploitation du relevé des interventions et du système de communication sur le terrain et prévoyait l'intégration

complète tant des réponses en ligne que d'autres systèmes se rapportant aux opérations sur le terrain. Ces tâches ont été menées à bien dans les limites budgétaires fixées et dans les délais impartis.

2. Systèmes pour l'intégration en ligne

26. Le système de gestion des recensés recueillait et classait les informations sur les questionnaires reçus en ligne et par la poste. Le système de communication sur le terrain fournissait des informations, en communiquant les demandes d'intervention au centre d'appels et en signalant au recenseur, directement sur son téléphone mobile, les questionnaires qui avaient été reçus. Le relevé des interventions fournissait un «relevé des transactions» à partir des informations des messages à texte. Il fournissait aussi des outils permettant aux responsables de district de transmettre des messages aux recenseurs qui étaient hors de portée pour le téléphone mobile, ainsi que de surveiller les progrès et de recenser les secteurs rencontrant des problèmes. Aux alentours de la période critique du jour du recensement, Statistics New Zealand était en mesure de dresser la carte des questionnaires reçus en ligne, ainsi que d'identifier les éventuels points chauds en incorporant les données du centre d'appels et du relevé des interventions aux outils du système d'information géographique (SIG).

27. Un total de 279 211 messages à texte ont été envoyés par le système de communication sur le terrain. La messagerie à texte est un outil utile. Elle était ce que Statistics New Zealand avait de meilleur. Statistics New Zealand devait gérer les attentes des recenseurs en ce qui concernait les messages à texte qu'ils avaient reçus et les incidences sur la gestion du déroulement de leurs travaux. Les messages de notification des questionnaires ont été regroupés et acheminés dans la journée vers des points préétablis. Ceci avait pour objet tant de compléter les travaux du personnel sur le terrain que de minimiser les incidences sur l'infrastructure nationale des télécommunications. Les messages émanant des appels au centre d'appels étaient envoyés immédiatement.

28. Statistics New Zealand recommande de réemployer le système de communication sur le terrain, mais en effectuant ultérieurement une évaluation, étant donné les incidences sur la prévision du volume de travail du personnel sur le terrain et du paiement des contrats à l'avenir. Une gamme de directives appropriées, d'incitations et/ou de sanctions, doit être introduite afin qu'il soit donné suite aux messages exigeant une intervention, mais aux moindres frais et rapidement. Si toutes les questions liées à la confidentialité et à la sécurité étaient résolues, le système de communication sur le terrain pourrait être complété en donnant aux recenseurs un accès par le Web au relevé des interventions. Ce système pourrait aussi être employé plus largement par Statistics New Zealand, par exemple dans le cadre d'autres enquêtes sur les ménages.

E. Mise au point des procédures et du matériel de formation sur le terrain

29. Bien que la possibilité de répondre en ligne était un message clef dans la campagne de communication, elle n'a pas fait l'objet d'une grande publicité. Cette possibilité a été proposée à tous les ménages lors de la visite du recenseur à leur domicile. Autrement dit, en Nouvelle-Zélande, tous ne disposaient pas de toutes les possibilités de réponse disponibles. Cela dépendait des contacts établis et de la personne contactée, qui décidait au nom de tous les membres du ménage. Aucune documentation sur la réponse en ligne n'était donnée si un contact

personnel n'avait pas été établi. La brochure d'information pour les ménages contenait des informations sur la possibilité de répondre en ligne et des instructions sur la manière de procéder pour commander le ePIN auprès du centre d'appels. Elle était remise avec un jeu de questionnaires sur papier lorsque aucun contact n'avait pu être établi à la suite de trois visites du recenseur.

30. Pour pouvoir répondre en ligne, le ménage recevait une enveloppe scellée contenant un ePIN. Avec le numéro d'identification du ménage inscrit sur le questionnaire sur papier, cet ePIN identifiait la connexion de chaque ménage. Des précisions concernant la configuration minimale requise de l'ordinateur pour pouvoir répondre en ligne étaient données sur l'enveloppe. Des instructions plus détaillées en anglais et en maori étaient données à l'intérieur de l'enveloppe, tout comme l'adresse du site Web du recensement et le numéro d'identification personnel individuel ou PIN. Un nombre suffisant d'enveloppes ePIN a été imprimé et distribué sur le terrain pour couvrir un pourcentage évalué à 70 % au maximum des ménages demandant une enveloppe. Bien que les ménages ont été nombreux à demander un ePIN, seule une petite partie d'entre eux l'ont employé.

31. Il a été consacré beaucoup de temps et de réflexion à l'établissement d'une série de questions fréquemment posées et de réponses préétablies pour informer aussi bien la population que le personnel sur le terrain. Un jeu de base a été donné à l'ensemble du personnel sur le terrain dans leurs guides, tandis qu'une gamme plus détaillée a été mise à la disposition de tous les agents du centre d'appels et de la population via le site Web de Statistics New Zealand et le site Web sur le recensement. La documentation de référence tant du centre d'appels que des sites Web pouvait être mise à jour en temps réel à tout moment. Cela laissait suffisamment de marge pour répondre à toute nouvelle question soulevée. Une équipe de spécialistes du centre d'appels a été formée pour répondre aux questions sur les réponses en ligne. Les questions que le centre d'appels ne pouvait pas traiter étaient transférées en amont vers une équipe d'assistance technique fournie par le fournisseur extérieur recruté pour mettre au point le système de réponse en ligne.

32. L'ensemble du personnel, y compris les recenseurs et les agents du centre d'appels, avait accès au logiciel de formation en ligne au recensement pour se familiariser avec celui-ci avant qu'il ne devienne réalité. Ceci les aidait considérablement à comprendre comment cette possibilité serait perçue par un recensé. Le site de formation a été bien accueilli et a eu un impact positif sur le comportement du personnel et la promotion de cette possibilité.

33. Un scénario préétabli en cinq points de communication au domicile avec les membres des ménages a été élaboré à l'intention des recenseurs. Il a été largement recommandé dans les guides, dans les enregistrements vidéo ou dans les DVD de formation et au cours des sessions de formation sous la forme d'entretiens. La liste récapitulative utilisée par les responsables de district au cours de visites d'évaluation de la qualité et de la performance chez les recenseurs mettait aussi l'accent sur l'importance de ces scénarios.

34. Des programmes de formation à grande échelle ont été mis au point. Ils comportaient des modules spécifiques de formation aux systèmes de réponse en ligne à tous les niveaux et un dispositif de formation en cascade dans le cadre de directives strictes pour faciliter l'exécution de ces programmes. Pour réduire les risques de la formation en cascade et assurer la cohérence des messages délivrés, une équipe de formateurs spécialistes contractuels a été constituée pour

former les responsables de district. La gestion des risques a été complétée par une présence continuelle sur le terrain d'une hiérarchie supérieure, par un encadrement et par le soutien d'homologues. Les formateurs au recensement fournissaient aussi une aide à la formation sur le terrain, en particulier en ce qui concernait l'emploi des systèmes informatiques mis en place et la formation des recenseurs.

IV. FUTURES ORIENTATIONS

35. Pour le recensement de la population et des habitations de 2011, Statistics New Zealand envisage de promouvoir activement les réponses en ligne (afin qu'elles soient utilisées au maximum) et de renforcer les processus et les systèmes de collecte de données sur lesquels elle repose par:

a) La promotion de l'Internet en tant qu'élément faisant partie intégrante d'un ensemble potentiel de possibilités de collecte, y compris le renvoi par la poste;

b) L'examen du dispositif sur le terrain, requis pour exploiter ces possibilités (comparées au modèle traditionnel de distribution et de collecte des questionnaires par les recenseurs);

c) La poursuite de la mise au point des systèmes de communication sur le terrain afin de mieux maîtriser et utiliser la technologie sur le terrain.

V. CONCLUSION

36. Le recensement de 2006 a vu pour la première fois la population néo-zélandaise être en mesure de remplir ses questionnaires de recensement en ligne. La possibilité de répondre en ligne a permis avec succès de donner le choix à la population néo-zélandaise au cours de leurs transactions avec l'administration, de remplir les objectifs de stratégie numérique de l'administration et de contribuer à maintenir, voire à améliorer, la participation au recensement et la qualité des données fournies.

37. Une évaluation indépendante de la possibilité de répondre en ligne de 2006 et des processus sur lesquels elle reposait a été faite par M^{me} le docteur Rowena Cullen, Associate Professor, School of Information Management, Victoria University, Wellington, Nouvelle-Zélande. Son évaluation a depuis été étayée dans la revue *Digital Government: Advanced Research and Case Studies*. Elle a conclu que:

«Globalement, le recensement de 2006 en Nouvelle-Zélande, au cours de la nuit du recensement, a permis de recueillir avec succès des données en provenance de presque toute la population néo-zélandaise, en dépit du fait que l'environnement social était à l'évidence plus difficile pour la collecte de données que dans le passé. Chacune des Unités de gestion participant au projet de recensement en ligne a été en mesure de recenser les succès et les objectifs les plus importants qui ont été atteints, par exemple la transmission rapide des informations aux recenseurs sur le terrain à l'aide du système de messagerie à texte. À la base de cette réussite, il y avait l'apprentissage de l'organisation, le partage des connaissances et l'amélioration des processus internes, considérés par le personnel

comme découlant de l'effort commun des équipes appropriées (engagées tant à l'intérieur qu'à l'extérieur) et de l'adoption de procédures de planification minutieuse.».

38. Les enseignements tirés du premier recensement plurimodal de Nouvelle-Zélande placent avantageusement Statistics New Zealand en position de bénéficier pleinement des avantages que la technologie pourra fournir en 2011 et au cours des recensements suivants.

Bibliographie

Cullen, R (2006) «New Zealand's 2006 Census online: a case study», Digital Government: Advanced Research and Case Studies, Victoria University, Wellington, Nouvelle-Zélande.

Annexe I**Recensement de la population et des habitations de 2006:
chiffres obtenus au cours de la nuit du recensement**

Population au cours de la nuit du recensement en Nouvelle-Zélande Recensements de 1996, 2001 et 2006			
	1996	2001	2006
Résidents permanents	3 618 303	3 737 277	4 027 947
Visiteurs étrangers	63 243	83 472	115 332
Population totale au cours de la nuit du recensement	3 681 546	3 820 749	4 143 279

Note: La population au cours de la nuit du recensement prend en compte toutes les personnes présentes sur le sol néo-zélandais cette nuit-là. Elle comprend les visiteurs étrangers, mais exclut les résidents qui étaient temporairement à l'étranger cette nuit-là.

Habitations en Nouvelle-Zélande Recensement de 2006	
État des habitations	Nouvelle-Zélande
Occupées	1 478 709
Inoccupées	159 276
En construction	13 560
Total	1 651 542

Note: Ces données ont été arrondies de façon aléatoire de manière à protéger la confidentialité. Les chiffres individuels additionnés peuvent ne pas donner le total, et les valeurs pour ces mêmes données peuvent varier selon les textes, les tableaux et les graphiques.

Annexe II

**Recensement de la population et des habitations de 2006:
dispositif lié aux opérations sur le terrain**
