

**Commission économique pour l'Europe**

Conférence des statisticiens européens

**Groupe d'experts des recensements
de la population et des habitations****Vingt et unième réunion**

Genève, 18-20 septembre 2019

Point 2 de l'ordre du jour provisoire

**Résultats des essais menés, en ce qui concerne les méthodes,
les techniques, la participation et d'autres aspects****Examen des résultats des essais menés pour améliorer
la qualité des recensements de la population et des habitations****Note de l'Office de statistique de Pologne****Résumé*

Dans le cadre des préparatifs de la série de recensements de 2020, un certain nombre d'essais concernant l'organisation, les méthodes et les techniques ont été menés en Pologne dans l'optique de trouver les meilleures solutions pouvant être utilisées pour le recensement qui sera réalisé en 2021. À cet égard, les éléments ci-après ont été pris en considération :

- a) Optimisation des méthodes et des outils de collecte de données utilisés ;
- b) Quantité de ressources (y compris financières) et de fonds, provenant tant des recenseurs qui relèvent des autorités chargées des statistiques que des organismes qui sont tenus de fournir des données de recensement ;
- c) Facilité d'utilisation des solutions mises en œuvre pour les utilisateurs ;
- d) Efficacité des applications informatiques mises au point tant sur le plan technique que sur celui de la communication ;
- e) Sécurité des données de recensement recueillies et traitées ;
- f) Optimisation des délais liés à la mise en œuvre des différentes étapes de la collecte de données auprès des personnes interrogées ;
- g) Exhaustivité et qualité des résultats du recensement ;
- h) Optimisation, transparence et efficacité du message de vulgarisation destiné aux organismes de recensement.

* Document établi par Janusz Dygaszewicz et Magdalena Janczur-Knapek.



Chacun de ces éléments a fait l'objet d'un examen qui visait à simplifier le plus possible la méthode de recensement tout en veillant à préserver le niveau de qualité des résultats obtenus. Les résultats et les conclusions des essais sont présentés dans ce document.

I. Introduction

1. Le recensement de la population et des habitations est une enquête statistique d'une ampleur et d'une importance exceptionnelles. Il s'agit d'une enquête à laquelle aucune autre enquête statistique ne peut être comparée, car elle porte sur l'ensemble de la population du pays et a pour but de recueillir et d'obtenir des informations complètes sur la situation et la structure sociodémographique de la population du pays et des ressources en matière de logement dont celui-ci est doté. Elle est réalisée tous les dix ans. Dans l'intervalle, les méthodes de recensement et de collecte de données auprès des répondants évoluent. Le marché des outils technologiques et des systèmes de technologies de l'information et des communications (TIC), qui a une grande influence sur l'organisation des méthodes de collecte de données et la participation des répondants, évolue aussi de manière dynamique. L'élargissement de l'éventail des possibilités relatives à la transmission de messages d'information aux personnes interrogées, entre autres au moyen d'outils numériques, contribue à façonner des attitudes prosociales et favorables aux statistiques (qui ont une incidence sur l'image publique des statistiques officielles).

2. En tenant compte des arguments susmentionnés, on peut supposer que les recensements de la population et des habitations évoluent constamment au fil des ans, et que leur qualité peut ainsi être améliorée. Seul le principe de préservation de la comparabilité des résultats et de création continue de séries chronologiques reste inchangé.

II. Analyse de la situation

3. Depuis que l'on procède à des recensements démographiques, l'objectif premier a toujours été de dénombrer la population et de connaître sa structure sociodémographique. Au fil du temps, le champ thématique des informations recueillies auprès du public s'est enrichi. Au fil des décennies, la portée des recensements a évolué du point de vue de l'information, et grâce à cela il existe désormais tout un ensemble international de données à recueillir. Cet ensemble est modifié, le cas échéant, par une équipe d'experts internationaux qui travaillent au sein d'équipes spéciales et de groupes de travail. Cependant, du point de vue des personnes interrogées, la réduction de la charge de travail liée à l'obligation de participer au recensement a jusqu'ici été moins importante. Les choses ont évolué à présent. La société est devenue plus exigeante et n'accepte pas toujours l'obligation absolue de se soumettre à un recensement sans possibilité de réduire le temps passé à fournir des informations ni celle de choisir des moyens modernes d'y participer.

4. Dans les pays dotés de registres administratifs perfectionnés, on a relevé les avantages offerts par l'utilisation de données provenant des registres pour remplacer les données obtenues directement auprès des répondants. Ce processus a été mené progressivement et s'est échelonné sur plusieurs années. Il a commencé par la suppression partielle de certaines données, remplacées par des données recueillies dans les registres puis complétées par des informations obtenues dans le cadre d'entretiens directs, pour aboutir à des recensements entièrement fondés sur des données issues de registres. Il est essentiel d'être absolument certain de la fiabilité des données administratives, c'est-à-dire de la compatibilité des notions telles qu'elles sont définies dans les registres et les statistiques, la validité des données au moment où le recensement est réalisé et leur exhaustivité par rapport à la portée des renseignements recueillis par le recensement. Dans les pays où le recensement est uniquement fondé sur des sources administratives, cette activité a pour effet d'éliminer totalement la participation des répondants, c'est-à-dire d'abolir l'obligation de participer à l'enquête. Un avantage supplémentaire et très intéressant a ainsi été obtenu

en réduisant au minimum le coût du recensement – moteur supplémentaire de changement dans la réalisation des recensements.

5. Lorsque leurs registres ne peuvent pas être utilisés pour les recensements ou que le degré de développement de leurs registres est tel qu'il ne garantit pas une substitution complète des données de recensement, les pays doivent trouver d'autres moyens de limiter le contenu des formulaires électroniques de recensement (recensement électronique) et de réduire ainsi le nombre de questions afin d'alléger la charge de travail imposée aux répondants. Il ne faut jamais oublier que les efforts déployés pour aider les personnes interrogées ne doivent pas compromettre la qualité du recensement.

III. Observation des conditions de réalisation des recensements en Pologne

6. La qualité des registres administratifs utilisés en Pologne n'est pas encore suffisante pour que les résultats du recensement puissent être uniquement fondés sur les données qui en sont issues. On constate cependant que ces registres ne cessent de s'améliorer. Il a donc été décidé déjà en 2011 d'utiliser en partie des données provenant des registres et de compléter les données manquantes par des informations obtenues auprès des répondants. Pour garantir la qualité des résultats du recensement, toutes les questions y figurant ont été intégrées dans le formulaire de recensement, même celles pour lesquelles des données figuraient déjà dans des sources administratives. Le but de cette activité était de montrer aux répondants quelles informations les concernant figuraient dans les registres (dans le formulaire du recensement enregistré sous la forme d'un registre maître). Les personnes interrogées avaient l'obligation de corriger les données qui n'étaient plus à jour. Le nombre de modifications apportées servait à évaluer la qualité des données inscrites aux registres.

7. Après le recensement de 2011, les travaux visant à améliorer la qualité des données figurant dans les registres se sont poursuivis afin de rendre celles-ci plus conformes aux exigences des statistiques officielles. Ces efforts sont toujours déployés dans le cadre du système de statistiques officielles et en coopération avec les administrateurs des registres, avec l'appui du Ministère de la numérisation. Les représentants des services de statistiques officielles qui participent aux travaux des équipes de travail interministérielles s'efforcent de mettre en avant le rôle très important des registres et la nécessité de garantir leur cohérence. En outre, dans la loi modifiée sur les statistiques publiques, le rôle du Président de l'Office de statistique de Pologne et l'influence qu'il peut avoir sur l'évolution des registres publics ont été renforcés.

8. Dans le recensement de 2021, le système décrit au paragraphe 6 sera maintenu, mais sous une forme différente. Il s'agira de comparer les données issues des registres avec celles qui ont été recueillies auprès des répondants. Toutefois, en vertu du Règlement général sur la protection des données (RGPD), les données provenant des registres ne seront pas présentées aux personnes interrogées dans les formulaires électroniques qu'elles seront invitées à remplir. Grâce à l'amélioration constante de la qualité des données figurant dans les sources administratives, il sera enfin possible d'éliminer les questions contenant des données couvertes par les registres dans le cadre des prochains recensements, puis d'abandonner complètement tout recours aux répondants.

9. Ces dernières années, l'utilisation d'autres types de sources, comme les mégadonnées, a pris une importance croissante. Des travaux expérimentaux sont en cours pour évaluer la disponibilité et la qualité de ces sources ainsi que les domaines d'application des mégadonnées dans le cadre des recensements de la population et des habitations.

10. Indépendamment de l'utilisation de registres et d'autres types de sources, des travaux sont menés afin de moderniser la collecte de données auprès des répondants, y compris par l'utilisation de méthodes fondées sur des systèmes TIC.

IV. Recensement des domaines en évolution

A. Méthode de mise au point d'outils de collecte de données faisant appel aux entretiens assistés par ordinateur : entretiens en ligne assistés par ordinateur ; entretiens téléphoniques assistés par ordinateur ; entretiens individuels assistés par ordinateur

11. La méthode d'élaboration d'outils de collecte de données consiste à faire correspondre les enquêtes avec les modes de collecte de données. Pour cela, il faut entre autres tenir compte de la longueur du questionnaire, des ensembles de questions, de l'ordre de celles-ci et de leur filtrage ainsi que des caractéristiques fonctionnelles.

12. La réalisation du recensement au moyen des différents modes d'entretien assisté par ordinateur dépend de la possibilité :

a) Pour le répondant de remplir seul le formulaire du recensement – il n'aura alors qu'un aperçu personnel du contenu des questions et des réponses possibles ;

b) D'obtenir des conseils de la part de l'agent recenseur pendant l'entretien téléphonique – le répondant ne verra pas le contenu des questions ni les variantes possibles de la réponse ;

c) De recevoir des orientations et des explications de la part de l'agent recenseur pendant l'entretien direct.

13. Le formulaire de recensement électronique devrait être un outil universel, adapté aux capacités intellectuelles du répondant moyen et aux aptitudes de base permettant d'utiliser un ordinateur et des applications Internet.

14. Plusieurs aspects essentiels doivent être pris en considération dans la création d'un formulaire électronique pour les recensements, à savoir :

a) La formulation des questions dans le formulaire électronique : celles-ci devraient être transparentes et lisibles pour la personne qui remplit le questionnaire. Elles devraient également être formulées de manière simple et compréhensible afin que le répondant comprenne exactement à quoi elles renvoient. Si tel n'est pas le cas, il peut arriver que la personne interrogée, ne sachant pas de quoi il s'agit, ne réponde pas correctement à la question ou passe directement à la question suivante ;

b) La longueur du formulaire électronique : il convient d'éviter d'inclure un trop grand nombre de questions dans le formulaire. Il est peu probable que le répondant remplisse de manière fiable un document de vingt pages, par exemple. Un formulaire trop volumineux aura tendance à décourager les répondants. Il devrait pouvoir être rempli en quinze minutes environ, le nombre de questions étant limité au strict minimum, soit en moyenne 30 questions ;

c) Les ensembles de questions : il est recommandé de regrouper les questions dans des ensembles thématiques afin qu'elles forment un tout compact et logique et que le formulaire électronique soit bien organisé et qu'il permette ainsi de communiquer l'information de manière plus efficace. Chaque ensemble devrait commencer par une question générale avant de passer à des questions plus détaillées ;

d) L'ordre des questions : les questions devraient être disposées dans le bon ordre : les questions générales avant les questions détaillées et les questions les plus simples avant les plus difficiles ;

e) Le filtrage : le filtrage des questions est très utile, dans la mesure où il permet d'éliminer les sujets qui ne concernent pas certaines personnes. Il permet aux répondants de remplir plus facilement le questionnaire en évitant les questions qui ne les concernent pas ;

f) Les conseils, explications et glossaires : les conseils et explications fournies dans l'enquête permettent aux répondants de se familiariser avec le sujet traité et permettent de choisir plus facilement la bonne catégorie, ce qui contribue à améliorer la qualité des résultats obtenus ;

g) La fonctionnalité : la mise en page et la présentation graphique du questionnaire devraient permettre de répondre plus facilement aux questions. Le formulaire électronique devrait être clair, retenir l'attention et encourager les répondants à participer à l'enquête.

15. Pour que les essais puissent améliorer la qualité du recensement, les hypothèses suivantes ont été formulées :

a) Les données sont recueillies au moyen de techniques d'entretien mixtes (entretiens en ligne, téléphoniques ou individuels assistés par ordinateur) ;

b) La population tout entière est visée ;

c) Les informations contenues dans l'enquête répondent aux besoins nationaux et à ceux d'Eurostat ;

d) La gamme d'informations est la même quelles que soient les techniques de collecte de données utilisées ;

e) La longueur optimale du formulaire électronique : il est possible de le remplir en quinze minutes et le nombre de questions qui y figure est limité au strict minimum (30 en moyenne) ;

f) Les questions sont regroupées dans des ensembles thématiques ;

g) Un environnement graphique accrocheur et de bonne qualité est utilisé dans les formulaires électroniques, surtout en cas de recours à la technique d'entretien en ligne assisté par ordinateur ;

h) Le filtrage des questions : dans les champs à remplir, les données sont complétées par le formulaire électronique intelligent lorsque les techniques d'entretien assisté par ordinateur sont utilisées ;

i) Dans les champs actifs à remplir, les données peuvent être saisies à l'aide d'une fonction intelligente du formulaire électronique ou lorsqu'un ensemble de questions, une question ou une personne est sélectionnée par la personne qui conduit l'entretien téléphonique ou individuel assisté par ordinateur ;

j) Toutes les techniques d'entretien assisté par ordinateur, en particulier les entretiens téléphoniques ou individuels, offrent la possibilité de ne pas suivre les étapes dans l'ordre prévu par le formulaire électronique et de retourner automatiquement au stade de l'entretien (possibilité de compléter les informations sélectionnées pendant l'entretien dans les ensembles thématiques précédents) ;

k) Les questions du formulaire électronique sont rédigées de manière qu'elles puissent être facilement comprises par le répondant moyen (sans qu'il soit nécessaire de fournir des explications supplémentaires) ;

l) Les noms et les définitions figurant dans le formulaire de recensement électronique sont faciles à lire et à comprendre pour tous les répondants (ne nécessitent pas d'explications supplémentaires) ;

m) Des glossaires et des conseils sont fournis – ils apparaissent lorsque le répondant saisit une suite de caractères – dans le cadre des questions pour lesquelles cette option est disponible et lorsqu'elle peut garantir la qualité des données obtenues ;

n) Les données utilisées dans les formulaires électroniques sont issues de sources administratives (par exemple : bâtiment, logement, personnes enregistrées).

1. Incidence des nouveaux outils de collecte de données sur la qualité des résultats

16. Les techniques d'entretien assisté par ordinateur qui servent à recueillir des données ont une incidence énorme sur la qualité des résultats. Quel que soit le mode de réalisation du recensement, la facilité d'utilisation des formulaires électroniques et la facilité de communication qu'ils offrent contribuent à susciter l'intérêt des répondants et à les rendre plus enclins à participer au recensement. L'absence d'ambiguïté dans les questions permet d'éviter les erreurs dues à une mauvaise compréhension. Le fait d'apporter des réponses

claires à des questions formulées clairement a également une incidence sur le nombre d'erreurs à corriger pendant le traitement des données, ainsi que sur le rythme auquel les résultats sont obtenus, produits et mis à la disposition du public. La production des résultats du recensement est l'aboutissement de l'ensemble du processus. Elle doit donc être parfaite et rapide. L'utilisation de méthodes de collecte modernes permet d'accélérer considérablement le traitement et la production des données. Il faudrait assurer la diffusion des données de recensement sous forme de microagrégats, d'agrégats et d'ensembles de résultats de manière novatrice, en ouvrant l'accès à la base de données analytique. Les personnes qui, pour diverses raisons, utilisent les résultats des recensements sont plus susceptibles de s'y intéresser, d'autant plus que leur curiosité est stimulée par la facilité d'utilisation des formulaires de recensement électroniques. Les informations obtenues grâce aux méthodes d'entretien assisté par ordinateur permettent d'effectuer une variété d'analyses (y compris spatiales) et offrent aux bénéficiaires la possibilité d'établir des rapports individuels. Plus la formulation des formulaires de recensement est précise et sans équivoque, plus la qualité de ces rapports sera également élevée.

a) *Influence des méthodes de collecte de données*

17. La présente section est consacrée à l'examen des effets que les différentes méthodes de collecte de données peuvent avoir sur les indicateurs de réponse en ce qui concerne les principales variables et la qualité des données d'entrée.

18. Les hypothèses ci-après ont été formulées dans le cadre de l'évaluation de l'influence des méthodes de collecte de données utilisées (techniques d'entretien mixtes) sur les indicateurs de réponse concernant les principales variables et la qualité des données d'entrée :

- a) La méthode de collecte de données utilisée a une influence sur :
 - i) La qualité des données d'entrée : type d'erreurs, ampleur des erreurs, exactitude, exhaustivité, obtention de données en temps voulu ;
 - ii) Le coût de la collecte de données : pour le producteur d'une part et le répondant de l'autre ;
 - iii) L'organisation de la collecte de données ;
 - iv) La conception du formulaire électronique ;
 - v) Le niveau de stabilité de la collecte de données.

b) Il est nécessaire de parvenir à un compromis entre la qualité des données recueillies et le coût de la collecte de ces données.

19. Lorsqu'on évalue l'incidence des méthodes de collecte de données – techniques d'entretien mixtes – sur les principaux indicateurs de réponse, il faudra veiller à :

- a) Déterminer quels sont les modes de collecte de données qui peuvent être utilisés pour obtenir un taux de réponse élevé, mais à moindre coût (la collecte de données via Internet, à l'aide d'entretiens en ligne assistés par ordinateur, ne peut pas être le seul moyen utilisé en raison du faible taux de réponse) ;
- b) Déterminer l'enchaînement des modes de collecte de données ;
- c) Faire correspondre le mode de collecte de données avec les différents sous-groupes de la population visés par le recensement.

B. Méthodes de mesure de l'incidence des méthodes de collecte de données sur la qualité des données d'entrée et méthodes d'atténuation des effets indésirables des modes de collecte de données

20. Lors de l'élaboration des méthodes de mesure de l'incidence des modes de collecte de données sur la qualité des données d'entrée, les hypothèses suivantes ont été formulées :

a) L'incidence des modes de collecte de données sur la qualité des données d'entrée est évaluée :

- i) Compte tenu de la méthode normalisée prévue par le cadre de qualité (point C) ;
- ii) À l'aide d'un point de référence à des fins de comparaison (par exemple, avec les données obtenues dans le cadre d'enquêtes traditionnelles reposant sur des méthodes statistiques) ;
- iii) En prévoyant des méthodes de correction des erreurs (par exemple, en ce qui concerne le choix de l'échantillon) ;

b) Il devrait être possible de quantifier les effets des modes de collecte de données sur la qualité des données. En d'autres termes, pour chacun des modes utilisés, le nombre et le type d'erreurs commises pour des questions analogues devraient être établis.

21. S'agissant de l'élaboration de méthodes visant à atténuer les effets indésirables des modes de collecte de données, il faut commencer par examiner tous les facteurs qui peuvent être éliminés, quel que soit le mode utilisé, à savoir :

a) La convivialité du formulaire électronique (indépendamment du mode de collecte de données utilisé). Le manque de convivialité du formulaire électronique est tout aussi contraignant d'un mode à l'autre. Quel que soit le canal utilisé (et même si les questions sont formulées sans aucune ambiguïté), le formulaire électronique devrait inclure, lorsque cela est nécessaire, des indications qui aident la personne interrogée ou l'agent recenseur à remplir le formulaire et permettent de réduire le temps nécessaire pour y répondre. Ce faisant, la qualité des données recueillies en sera automatiquement améliorée ;

b) L'efficacité de l'application mobile (formulaire électronique). Quel que soit le mode de collecte de données choisi, la fonctionnalité de l'application mobile est très importante, aux fins de la rapidité de la transition entre les questions, du contrôle de l'exactitude logique de la réponse, de la validation des réponses et de l'affichage des messages d'erreur, entre autres. La convivialité de l'application influe sur la qualité des données, ainsi que sur l'attitude de la personne remplissant le formulaire électronique, qu'il s'agisse de l'agent recenseur, de la personne conduisant l'entretien ou de la personne interrogée elle-même ;

c) La qualité de l'interface informatique utilisée pour recueillir les données. L'interface informatique doit être conçue pour les différents canaux de telle sorte que toutes les opérations effectuées avec le formulaire électronique (le plus souvent en arrière-plan, c'est-à-dire de façon invisible pour l'utilisateur) se déroulent le plus rapidement possible et de la manière la plus compréhensible et la plus intuitive qui soit. Les problèmes rencontrés lors de l'utilisation d'une application mobile, ainsi que l'attente générée par l'ouverture ou la fermeture d'un formulaire électronique ou l'apparition de questions supplémentaires, entre autres, découragent l'utilisateur et le poussent à abandonner ce qu'il est en train de faire.

22. Une fois appliquées les recommandations formulées aux alinéas a), b) et c) ci-dessus, il apparaîtra certainement que la plupart des facteurs qui réduisent la qualité des données auront été éliminés. Persisteront alors des facteurs liés à la personne remplissant le formulaire électronique (par exemple, son interaction avec l'agent recenseur) ou des facteurs imprévisibles (par exemple, les contraintes de temps ou l'indisposition du répondant au moment de remplir le formulaire (stress ou maladie, entre autres)). Si la convivialité du formulaire électronique peut atténuer ces effets, il est possible d'être bien préparé aux situations imprévues.

1. Avantages et inconvénients de la collecte de données par divers canaux

23. La collecte de données par divers canaux consiste à obtenir simultanément des données de recensement au moyen de différents canaux. Dans ce cas, la simultanéité s'entend de la durée de la phase de collecte de données dans le cadre du recensement, et ne fait pas référence à un moment déterminé (date précise). Par conséquent, il est possible de recourir à divers moyens aux fins de l'activation des différents canaux :

a) Activation simultanée au début du recensement et clôture simultanée à la fin. Cela implique que tous les canaux de collecte de données fonctionnent simultanément. Une telle organisation n'est efficace que lorsque le profil des répondants a été parfaitement établi, de telle sorte que le canal approprié leur soit attribué, sans risque majeur d'erreur. Les répondants doivent également être très motivés à s'autorecenser. À défaut, il se peut qu'ils refusent de participer à l'entretien téléphonique ou à l'entretien direct en choisissant l'autorecensement, sans pour autant s'y soumettre par la suite, ce qui rend impossible un nouvel entretien avec l'agent recenseur, faute de temps, et donne lieu à un recensement incomplet. Il n'est pas recommandé d'avoir recours à cette méthode d'activation des canaux, en ce qu'elle ne permet pas d'obtenir des données de qualité ;

b) Activation successive et non simultanée des différents canaux. Cela implique que les canaux fonctionnent sur des périodes temporelles distinctes, ce qui signifie qu'un seul canal est actif à la fois. Il conviendrait de désactiver en dernier lieu le canal des entretiens individuels assistés par ordinateur, étant donné qu'il offre le plus grand degré de contrôle des répondants. Il s'agit là d'une très bonne méthode d'activation des canaux, propice à un recensement exhaustif. Toutefois, elle a pour inconvénient le fait qu'il faudrait allonger la durée d'activation des différents canaux. Ainsi, la durée de la période de collecte de données est supérieure à celle des autres variantes utilisées. Par conséquent, bien que la qualité des données ne soit pas affectée (au contraire, elle peut même s'en trouver améliorée), les coûts du recensement augmentent ;

c) Activation successive des canaux, avec possibilité de chevauchement partiel de l'activité. Il importe de préserver l'ordre d'activation des différents canaux et la durée de leur période de fonctionnement exclusif. Il est particulièrement important que le premier canal activé soit celui de l'autorecensement en ligne, étant donné qu'il est le plus économique et permet aux répondants de fournir sans réserve des informations sur eux (notamment pour ce qui est des questions sensibles), en particulier pour les personnes introverties. Il est également important qu'au cours de la période initiale de collecte de données seul le canal des entretiens en ligne assistés par ordinateur soit activé aux fins du recensement. Il est possible d'activer parallèlement les autres canaux, à condition qu'il soit possible de joindre les répondants par téléphone et de leur faire passer des entretiens téléphoniques assistés par ordinateur. De cette manière, les agents recenseurs peuvent être envoyés auprès d'autres répondants. Si le recensement a reçu suffisamment de publicité, y compris en ce qui concerne les entretiens en ligne assistés par ordinateur, il est fort probable que la majorité des personnes s'autorecenseront au cours des deux premières semaines du recensement. Sur la base de cette hypothèse, il est conseillé d'activer d'autres canaux après cette période. Lorsque les différents canaux fonctionnent simultanément, il n'est pas nécessaire de repousser la date de clôture du recensement. Cela permettra une gestion optimale des ressources financières affectées au recensement. Il est également nécessaire de désactiver en premier le canal dédié à l'autorecensement, afin de ne pas empêcher le recensement par d'autres méthodes. Le scénario d'activation décrit dans le présent alinéa est le plus avantageux, en ce qu'il permet de recueillir des données exhaustives et de qualité et de garantir la rentabilité du recensement.

24. La collecte de données par divers canaux permet également à la personne interrogée de choisir l'option qui lui paraît la plus appropriée pour fournir des informations à son sujet. Chacun de ces modes présente des avantages et des inconvénients distincts, qui ne sont toutefois pas les mêmes pour tous les utilisateurs. Il est important que chacun choisisse le canal qui lui convient le mieux. Les caractéristiques des canaux de collecte de données, susceptibles d'orienter le répondant dans son choix, sont présentées ci-après :

a) *Autorecensement en ligne.* Le répondant dispose d'une période au terme de laquelle il est tenu d'avoir rempli le formulaire électronique. Il dispose également d'une application mobile, grâce à laquelle il peut s'autorecenser rapidement et sans difficulté. Il doit pouvoir choisir librement le moment auquel il souhaite utiliser l'application, à n'importe quelle heure du jour ou de la nuit. Des problèmes surgissent lorsque l'application présente des vices techniques ou de fond qui compliquent son utilisation. Si l'application fonctionne correctement, elle a également pour avantage d'offrir à l'utilisateur une certaine forme d'anonymat, qui fait défaut lorsque la personne interrogée doit fournir des informations à l'agent recenseur (en d'autres termes, à un étranger), pratique que certains

répondants préféreraient éviter. En outre, l'autorecensement en ligne est une application qui peut permettre aux personnes présentant un handicap fonctionnel (par exemple, les personnes sourdes, muettes ou aveugles), pour peu qu'elles y soient correctement préparées, de participer au recensement. Les personnes qui craignent de laisser entrer un étranger (l'agent recenseur) chez elles pour des raisons de sécurité peuvent également choisir ce mode de collecte ;

b) *Entretien téléphonique.* Cette méthode de participation au recensement est pratique pour les personnes qui ne souhaitent pas recevoir d'étrangers (agents recenseurs) chez elles et qui n'ont pas la possibilité de s'autorecenser. Il est possible de dissiper leurs craintes éventuelles concernant l'identité de la personne conduisant l'entretien, en mettant à leur disposition une permanence téléphonique, où elles pourront recevoir toutes les informations souhaitées sur le recensement. Étant donné qu'il ne permet pas aux interlocuteurs d'établir un contact visuel, l'entretien téléphonique peut représenter un obstacle pour certains (qui ont besoin d'un contact physique) ou un avantage pour d'autres (qui y voient un moyen de garantir une forme d'anonymat). Une condition *sine qua non* de la réussite de l'entretien téléphonique est l'élaboration d'un formulaire électronique qui doit être rempli en quinze minutes au maximum. Passé ce délai, l'entretien fatigue et décourage le répondant ;

c) *Entretien direct avec un agent recenseur.* Cette méthode est particulièrement recommandée pour les personnes qui n'ont pas accès aux technologies numériques et pour les personnes isolées, pour qui le contact avec une autre personne, même un étranger (l'agent recenseur), est apprécié. Elle est aussi adaptée pour les répondants qui se décident difficilement à s'autorecenser ; lorsqu'ils reçoivent l'agent recenseur, ils sont tenus de lui fournir les informations voulues, que le moment de sa venue leur convienne ou non.

2. Avantages et inconvénients de la collecte de données par divers canaux : analyse

25. Il ne fait aucun doute que la collecte de données par divers canaux présente de nombreux avantages et inconvénients. Cette méthode vise à rendre le recensement plus convivial et moins contraignant pour les répondants. Gros point fort, le recours à divers canaux au moyen des TIC garantit une amélioration de la qualité des données, grâce à l'utilisation d'algorithmes qui en vérifient l'exactitude de manière régulière (validation des réponses lors du remplissage du formulaire électronique). La vérification immédiate des données permet également d'obtenir les résultats du recensement beaucoup plus rapidement que lorsque l'on recourt aux méthodes écrites traditionnelles (formulaires papier), par exemple. La collecte de données au moyen des TIC, sous leurs diverses formes, permet de réduire les coûts du recensement, du moins jusqu'à ce qu'il soit possible d'effectuer le recensement uniquement à l'aide de registres ou grâce à l'autorecensement en ligne.

26. Pour ce qui est des inconvénients, la collecte de données par divers canaux suppose, tout d'abord, de mettre en place un système de TIC coûteux pour permettre la collecte de données selon diverses modalités informatiques, puis de regrouper les données recueillies à l'aide des différents canaux. Néanmoins, les dépenses affectées à la création d'un système de TIC n'ont à être supportées qu'une seule fois, alors que le système peut ensuite être utilisé non seulement pour conduire des recensements, mais aussi pour réaliser des enquêtes.

C. Cadre de qualité pour la collecte de données par divers canaux

27. Le cadre de qualité pour la collecte de données par divers canaux devrait fournir une méthode normalisée d'évaluation de la qualité des données recueillies à l'aide des différents canaux et devrait, en particulier, prendre en compte les aspects suivants de la qualité, à savoir :

- a) Exactitude des données ;
- b) Obtention des données en temps voulu ;
- c) Coût de la collecte de données ;
- d) Charge de travail pour les personnes interrogées.

28. Il conviendrait que le cadre de qualité adopté aux fins de la conduite du recensement en Pologne en 2021 tienne globalement compte des aspects de la qualité susmentionnés. Il faudrait définir les facteurs les plus importants et leur ordre de priorité lors de la phase de conception du recensement. Selon le Modèle générique du processus de production statistique, la conception de la méthode de collecte de données commence par l'identification des besoins des utilisateurs. Ces derniers ont des priorités et des besoins divers. Les personnes chargées de concevoir la méthode de collecte de données tiennent compte des besoins identifiés des utilisateurs (en particulier en ce qui concerne l'exactitude des données et leur obtention en temps voulu) et des restrictions existantes (notamment les coûts, la charge de travail pour les répondants, les technologies et les méthodes innovantes de collecte de données). Un problème de taille tient au fait que l'augmentation des taux de non-réponse a une incidence sur la précision de l'estimation des données sur la base de l'échantillon et, en fin de compte, sur l'exactitude des données obtenues. Le mode de collecte choisi influe sur les types d'erreurs (portée, mesure, non-réponse) et l'ampleur des erreurs. Par conséquent, un examen et une évaluation de la qualité devraient être effectués séparément pour chaque canal.

29. Le cadre de qualité définit les exigences en matière de qualité et il est nécessaire à la gestion de la qualité dans le cadre du système de gestion de la collecte de données par divers canaux. Il couvre la phase de conception du recensement et la phase de collecte de données et devrait tenir compte des éléments suivants pour chaque canal :

- a) Difficultés ;
- b) Détermination de la qualité : objectifs, critères de qualité, types d'erreurs, valeurs seuils ;
- c) Normes, exigences en matière de qualité ;
- d) Outils de contrôle de la qualité : évaluation et mesure ;
- e) Techniques de contrôle de la qualité ;
- f) Méthodes de correction des erreurs et écarts par rapport aux normes acceptées ;
- g) Contrôle normalisé et systématique en plusieurs étapes de la qualité des données recueillies : suivi de la qualité (listes de vérification, rapports sur la qualité, informations sur les erreurs) ;
- h) Évaluation de la qualité, analyse et interprétation de la valeur des indicateurs :
 - i) Efficacité des processus de collecte de données ;
 - ii) Efficacité des mesures prises en cas d'erreurs ;
 - iii) Comparaison des indicateurs de la qualité pour les données recueillies à l'aide des différents canaux ;
 - iv) Évaluation de l'incidence des méthodes de collecte de données sur la qualité des données recueillies.

1. Évaluation de la qualité de la collecte de données par divers canaux

30. Afin d'évaluer la qualité de la collecte de données par divers canaux, il est nécessaire d'établir une liste de vérification qui tienne compte des critères de qualité, des indicateurs et de leurs valeurs seuils.

31. La liste de vérification devrait contenir des valeurs seuils pour chacun des indicateurs. Étant donné que le recensement de 2021 sera conduit à l'aide d'une méthode mixte de collecte de données, il est nécessaire de fixer des normes minimales de qualité (valeur seuil) pour chaque canal. Les normes ainsi fixées devraient être utilisées dans le processus d'évaluation de la collecte de données. Elles devraient être connues et appliquées dès la phase de conception, ainsi que pour la phase de collecte de données, y compris lors de la conception du formulaire électronique et de l'organisation de l'ensemble du processus. Sur la base du cadre de qualité, un questionnaire d'évaluation de la qualité

devrait être élaboré compte tenu des normes établies pour tous les facteurs qui affectent la qualité des données recueillies. Dans le questionnaire, les exigences devraient être classées selon leur importance. Lors du suivi de la qualité de la collecte de données par divers canaux, il conviendrait de tenir compte des risques et de déterminer les conséquences en cas de non-respect des normes de qualité.

D. Système de gestion de la collecte de données

32. Le système de gestion de la collecte de données par divers canaux vise à :

- a) Recueillir des données de qualité, en temps voulu et dans les limites du budget disponible ;
- b) Garantir la pleine efficacité des processus de collecte de données ;
- c) Répondre aux besoins des personnes interrogées ;
- d) Examiner les difficultés rencontrées, y compris en ce qui concerne l'innovation dans la collecte de données.

33. Les problèmes liés à la collecte de données doivent être dûment traités et la gestion doit s'inscrire dans un contexte plus large. Lors de l'élaboration d'un système de gestion de la collecte de données par divers canaux, il convient de tenir compte des processus de planification, d'organisation et de suivi.

34. Dans le cadre du processus de planification, les éléments importants ont été identifiés comme suit :

- a) Difficultés ;
 - i) Méthodologiques ;
 - ii) Techniques ; mise en œuvre de nouvelles technologies ;
 - iii) Organisationnelles ;
- b) Recherche de solutions et tâches à effectuer ;
- c) Risques et élimination des risques ;
- d) Principes de collecte de données : qualité, coûts réels et coûts perçus par les répondants ; création d'un climat de coopération et de confiance entre les producteurs de statistiques et les répondants ;
- e) Planification des ressources ;
- f) Formulations d'hypothèses aux fins de la création d'un système de centralisation des métadonnées sur le processus de collecte de données. Des informations sont nécessaires, non seulement pour suivre et régler les problèmes, mais aussi pour évaluer le déroulement des travaux conformément aux calendriers arrêtés et aux hypothèses formulées. Pour ce faire, il faut disposer d'un système fonctionnel.

35. Dans le cadre du processus d'organisation, les éléments importants ont été identifiés comme suit :

- a) Personnel participant au processus de collecte de données. Structure organisationnelle des unités participant au processus de collecte de données :
 - i) Rôles ;
 - ii) Tâches ;
 - iii) Hiérarchisation des tâches, selon leur priorité ;
- b) Communication avec les agents recenseurs et le personnel participant au processus de collecte de données ;
- c) Types de techniques de collecte de données et enchaînement de ces techniques ;

- d) Outils de collecte de données : formulaires électroniques ;
- e) Collecte de données à partir de sources administratives externes, destinées à être utilisées dans le cadre du recensement ;
- f) Fourniture du formulaire électronique sur la base des données provenant de sources administratives externes ;
- g) Élaboration de listes d'adresses, d'habitations et de personnes aux fins du recensement ;
- h) Règles régissant la collecte de données pour chacune des techniques utilisées ;
- i) Système de gestion des opérations sur le terrain ;
- j) Règles régissant la sélection des agents recenseurs ;
- k) Formation et préparation des supports connexes pour la formation ;
- l) Normalisation des méthodes et méthodes de mise en œuvre ;
- m) Méthodes destinées à éliminer les erreurs et à élargir la portée ;
- n) Stratégie de rappels et action en cas de faible taux de réponse ; mesures prévues en cas de non-réponse ou d'absence de contact avec le répondant ;
- o) Activités de collecte de données :
 - i) Nombre de rappels sur le recensement, contenu des rappels, méthode de diffusion de l'information : téléphone, courrier électronique, lettre (courrier traditionnel), visite ;
 - ii) Calendrier des visites, entretiens entre l'agent recenseur/la personne conduisant l'entretien et le répondant (nombre, date) ;
 - iii) Nombre de visites multiples et de tentatives de contact en cas de non-réponse pendant la période de collecte prévue ;
 - iv) Méthodes prévues pour gérer les répondants avec lesquels il est difficile d'entrer en contact ;
 - v) Réaction face au refus de fournir des informations ;
 - vi) Communication avec les répondants ;
 - vii) Durée de l'entretien ;
 - viii) Durée de la collecte de données pour chaque canal ;
- p) Infrastructure technique des TIC à l'appui du processus de collecte de données, adaptation de l'infrastructure au processus de gestion de la collecte de données, gestion des agents recenseurs et des personnes conduisant les entretiens, suivi, communication de l'information et collecte de données ;
- q) Suivi de la collecte de données.

36. Dans le cadre du processus de suivi de la collecte de données, les éléments importants ont été identifiés comme suit :

- a) Techniques de suivi (y compris le suivi de l'itinéraire emprunté par les agents recenseurs, à l'aide des outils SIG) ;
- b) Outils et rapports de suivi :
 - i) Types de rapports : sur les résultats des activités (rapports sur la qualité selon le canal utilisé), sur le déroulement des activités (indicateurs d'accomplissement des tâches confiées aux personnes conduisant les entretiens) ;
 - ii) Structure des rapports ;
- c) Analyse des rapports et évaluation des processus de collecte de données ;

- d) Résolution des problèmes : procédures visant à faire face à une situation donnée, méthodes de résolution des problèmes, solutions optimales ;
- e) Mesures correctives ;
- f) Évaluation des effets des mesures correctives.

E. Nouvelles solutions de collecte de données fondées sur de nouvelles techniques issues du développement des TIC

37. L'élaboration de nouvelles solutions organisationnelles pour la collecte de données fondée sur les méthodes d'entretien assisté par ordinateur vise à :

- a) Déterminer les conditions dans lesquelles il sera possible d'utiliser efficacement les solutions TIC modernes pour collecter les données ;
- b) Définir tous les risques susceptibles d'avoir des effets négatifs sur le résultat de la collecte des données ;
- c) Fixer un seuil minimum acceptable pour l'obtention des résultats du recensement ;
- d) Préciser toute mesure corrective qui devrait être mise en œuvre immédiatement en cas de menace empêchant la poursuite ou l'achèvement du recensement comme prévu.

38. De plus, pour planifier une organisation, il est important de tenir compte des points suivants :

- a) *Enchaînement et durée des activités.* L'élaboration de calendriers d'exécution (cadre général et calendrier détaillé) est l'une des activités préparatoires fondamentales du recensement, quelle que soit la méthode utilisée pour mettre en œuvre l'étape de la collecte des données. Cependant, lorsque l'on utilise la collecte de données par divers canaux fondée sur les méthodes d'entretien assisté par ordinateur, le calendrier est beaucoup plus complexe parce qu'il doit tenir compte de toutes les interdépendances au sein des actions individuelles (concernant uniquement les canaux de collecte de données) menées dans le cadre du recensement et également entre ces actions. Le calendrier général énonce l'ensemble des étapes du recensement et les principales activités menées dans le cadre de ces étapes. Il donne une vue d'ensemble du déroulement du recensement, ce qui permet de préparer l'enchaînement des activités d'une manière fluide et optimisée dans le temps qui élimine l'accumulation excessive de tâches ou les temps d'arrêt inutiles. Des calendriers détaillés permettent de planifier toutes les tâches et sous-tâches à effectuer dans le cadre de chaque étape. Dans tous les calendriers, il est également nécessaire de préciser les exécutants des tâches, surtout si la structure de l'équipe participant au recensement est complexe ;
- b) *Attribution des activités aux exécutants d'une manière qui ne soulève aucun doute.* Afin d'utiliser des solutions technologiques modernes pour collecter des données dans le cadre du recensement, il faut préparer de nombreux processus (souvent également composés de sous-processus) d'une manière globale qui couvre les tâches individuelles à exécuter à chaque étape du recensement. Plus la technologie utilisée est complexe et diversifiée, plus il y a de processus à gérer. Pour chacun des processus, un responsable de la mise en œuvre doit être prévu, ainsi que des exécutants. Afin d'optimiser la réalisation des tâches, il convient de répartir clairement les responsabilités et les tâches. En outre, des procédures détaillées devraient être mises au point pour être utilisées dans des situations habituelles et inhabituelles. Les procédures doivent comprendre une description de la situation et des mesures individuelles à prendre pour gérer l'incident, et attribuer les rôles et responsabilités ;
- c) *Détermination des ressources personnelles et matérielles.* Comme c'est le cas pour toute méthode de recensement, la conception de l'organisation d'une collecte de données fondée sur les technologies informatiques modernes a pour principal rôle de déterminer avec précision le nombre de participants (y compris en établissant une distinction entre les rôles et en attribuant l'effectif nécessaire à chaque rôle) et la quantité

de matériel informatique requise pour garantir une exécution efficace du recensement, et de calculer les ressources financières qu'il faut. Toutefois, ce qui distingue un recensement technologique moderne d'un recensement traditionnel est le maintien de proportions appropriées entre les dépenses liées à la création de canaux de collecte de données et les autres coûts. Cela est particulièrement important lors de la mise en place de nouvelles méthodes, compte tenu également de l'utilisation de l'infrastructure informatique acquise pendant le recensement – qui peut être utilisée après le recensement pour réaliser des enquêtes statistiques ordinaires. Dans le prochain recensement, où des canaux de collecte de données seront déjà en place, la proportion des dépenses changera à nouveau, car à ce stade, il ne s'agira plus de créer des canaux, mais seulement de les faire évoluer en fonction des progrès technologiques réalisés dans l'environnement statistique ;

d) *Renforcement des compétences des personnes qui devraient être associées à chaque étape de l'organisation établie.* L'évolution des techniques de collecte de données nécessite l'acquisition de nouvelles aptitudes et compétences. Il est donc nécessaire de concevoir, à l'intention des personnes participant au recensement, une série de formations consacrées au type de rôles intervenant dans le recensement. Il convient également de rappeler que le processus de formation devrait se terminer par la vérification du degré d'assimilation des nouvelles connaissances par les participants, car le succès de la mise en œuvre du recensement est conditionné par une utilisation efficace des nouvelles techniques.

1. Description des nouvelles solutions organisationnelles

39. *Déterminer la probabilité d'efficacité et la portée des méthodes.* Au moment de concevoir de nouvelles solutions technologiques à utiliser dans le cadre de la collecte de données, en particulier s'il s'agit d'un projet multimodal, il convient d'évaluer l'efficacité des différents canaux. C'est le point de départ de la conception de la suite des activités organisationnelles. Chaque canal de collecte de données est soumis à des restrictions particulières qui doivent être prises en compte. Il s'agit notamment des restrictions suivantes :

a) Pour les entretiens assistés par ordinateur : accès à Internet, exclusion numérique ;

b) Pour les entretiens téléphoniques : longueur du formulaire de recensement (nombre de questions), accès à la base de données téléphonique ;

c) Pour les entretiens individuels : personnes interrogées habitant dans des lotissements fermés et protégés ; difficulté à trouver un répondant présent à son domicile en raison des différents horaires de travail, etc.

Compte tenu de ce qui précède et d'un certain nombre d'autres facteurs, qu'ils soient sociotechniques, culturels ou liés à la situation des ménages selon la région habitée du pays, il importe d'estimer le retour attendu des réponses via l'autorecensement en ligne. Le choix des entretiens téléphoniques et des entretiens individuels sera quant à lui davantage influencé par les conditions financières (le montant alloué dans le budget du recensement) et le nombre de personnes pouvant être employées comme enquêteurs par téléphone, si les entretiens téléphoniques sont effectués au moyen des ressources du bureau de statistique.

40. *Établissement du profil des répondants en vue d'une préaffectation à un canal.* L'objectif est de faciliter l'estimation de l'efficacité de la collecte de données dans les différents modes, ainsi que la mise au point d'une méthode efficace pour atteindre les personnes interrogées grâce à une promotion du recensement bien préparée. Il faudrait d'abord sélectionner les groupes de répondants qui sont les plus susceptibles de choisir le recensement en ligne. Dans ce cas, les renseignements apportés par les sources d'information concernant l'utilisation des services informatiques, le groupe d'âge, la profession, etc. peuvent fournir des indices. Ensuite, il faudrait sélectionner, pour les joindre au téléphone, les ménages qui ont peu de chances d'opter pour l'autorecensement (personnes âgées, malades chroniques, etc., par exemple). Les autres personnes seront recensées par les agents recenseurs, bien que le profilage puisse déjà permettre de repérer ces personnes par l'élimination des canaux des entretiens téléphoniques et des entretiens individuels.

41. *Acquisition des données.* L'une des actions clés à la base de la collecte de données à l'aide des méthodes d'entretien assisté par ordinateur consiste à obtenir des données utiles, par exemple des numéros de téléphone ou des adresses électroniques. Si cette mesure n'est généralement pas autorisée par la loi, il faudrait s'efforcer de prévoir une exemption légale particulièrement pour le recensement, en tenant compte de l'importance du recensement et de son utilité pour les nombreux et importants destinataires des résultats du recensement.

42. *Inventaire des mesures qui peuvent être prises par le personnel de l'office de statistique et portée de l'externalisation.* Pour effectuer une collecte de données multimodale, il faut soit disposer d'employés ayant les compétences requises, soit externaliser tout ou partie des tâches. Il ne fait aucun doute que confier l'intégralité du recensement à un contractant extérieur priverait les producteurs de statistiques publiques de la possibilité d'acquérir des connaissances, des compétences et de l'expérience. Il est également plus difficile de contrôler le déroulement des différents processus et de préserver la confidentialité des données statistiques, ainsi que de créer ou de maintenir l'image publique des statistiques officielles. C'est pourquoi il est utile d'effectuer au moins une partie des tâches de recensement en interne, afin de pouvoir devenir totalement indépendant des contractants externes. Une tâche importante consiste à déterminer la part de main d'œuvre nécessaire. En outre, quelle que soit l'ampleur de l'externalisation, il faut maintenir la responsabilité du déroulement et des résultats du recensement ainsi que de la fonction de contrôle et de gestion du recensement dans le cadre de la statistique publique.

43. *Conception du système de recensement informatique.* Les solutions TIC technologiquement avancées, en particulier si plus d'un canal de collecte de données est utilisé, nécessitent la mise en place d'un environnement informatique approprié. Il s'agit souvent de sous-systèmes distincts qui doivent être reliés en un système unique et cohérent, de sorte qu'il existe une garantie absolue de recevoir des résultats de recensement exhaustifs, uniques et d'excellente qualité. Il convient donc de veiller non seulement au bon fonctionnement des différents sous-systèmes ou applications, mais aussi assurer la communication au sein du système de recensement informatique. Un système conçu de manière fiable permet de faciliter intégralement toutes les activités de recensement, voire de les automatiser, lorsque cela est possible. Dans des limites définies (sur la base d'hypothèses intégrées au système), il est possible d'exécuter une partie des tâches manuellement ou de corriger les effets résultant d'actions automatiques (par exemple, attribution d'adresses aux agents recenseurs selon la méthode d'entretien individuel ou changement de canal de collecte des données pour une adresse particulière pendant le recensement).

44. *Ordre d'activation des canaux de collecte des données.* C'est l'une des décisions stratégiques qui conditionnent certaines activités organisationnelles. En connaissant l'impact des méthodes de collecte de données sur la qualité des résultats et l'éventail prévu des canaux individuels et leur efficacité supposée, il est possible de déterminer, avec un taux de probabilité élevé, la date idéale d'activité de chaque canal. Qui plus est, lorsqu'il faut diriger les groupes profilés de répondants vers le canal de collecte de données approprié, il convient de décider de l'ordre d'enchaînement des méthodes et de déterminer si les différents modes devraient se chevaucher (partiellement ou totalement) ou être utilisés de manière distincte. En supposant que, outre l'effet principal consistant à obtenir des résultats de qualité, le deuxième effet le plus souhaitable de la collecte de données est d'obtenir un taux de réponse élevé grâce aux entretiens en ligne assistés par ordinateur, l'autorecensement en ligne devrait être le premier canal utilisé et même le seul canal à utiliser dans les premières phases.

45. *Points d'accès Internet pour les répondants.* Pour les répondants qui souhaitent procéder au recensement par Internet mais n'y ont pas accès, il conviendrait de créer des points d'accès dans des lieux largement accessibles, en garantissant la sécurité du recensement tant pour les répondants (protection de leur vie privée) que pour leurs données (confidentialité des données statistiques). Les meilleurs lieux sont les bureaux de l'administration publique (bureaux communautaires, bureaux de statistique), les institutions et centres d'aide sociale, les bureaux de poste, les écoles, etc. Cette activité peut notablement améliorer le taux de réponse par Internet.

46. *Concevoir des activités de gestion, de suivi, de contrôle et de communication d'information.* Pour collecter des données par de nombreux canaux, ce qui est d'autant plus compliqué que, pendant le recensement, il est possible de changer de canal de collecte de données pour le même répondant (au cas où le canal initial serait inefficace), il faut :

a) Créer des structures de gestion pour les canaux dans lesquels les tâches sont attribuées, à savoir pour les entretiens téléphoniques et les entretiens individuels assistés par ordinateur ;

b) Veiller à ce que les régulateurs coopèrent étroitement dans les deux canaux afin d'échanger régulièrement des informations ;

c) Disposer d'outils appropriés pour contrôler le flux des formulaires électroniques entre les canaux ;

d) Disposer d'outils permettant de faciliter la gestion, le suivi et le contrôle. Le suivi actuel du déroulement du recensement dans les différents canaux permet d'identifier les situations indésirables et de les éliminer immédiatement ;

e) Disposer d'outils de notification qui permettent de suivre à la fois les progrès de la collecte de données par canal et dans l'ensemble des canaux, et de vérifier les coefficients de menace pour la mise en œuvre du recensement au niveau des voïvodies et des pays.

47. *Environnement de la collecte des données : promotion.* L'une des tâches spéciales du recensement consiste à diffuser les connaissances sur le recensement et à encourager la participation à celui-ci. En menant une action de promotion habile, il est possible d'« imposer » aux répondants le canal de collecte de données préféré des organisateurs du recensement. Toutefois, il convient d'accorder une attention particulière au choix des médias appropriés et à leur contenu pour les groupes cibles de destinataires. Il est tout aussi important d'élaborer une campagne d'information dans le cadre de laquelle les conditions de vulgarisation nécessaires au recensement et l'intensité de la campagne seront préservées. Le répondant doit se sentir encouragé par l'action de promotion, et non pas fatigué de son intensité, ce qui peut avoir l'effet contraire.

48. *Anticipation des activités liées à la collecte des données résultant des besoins des répondants.* L'expérience montre que, même en organisant parfaitement le recensement, il est impossible de prévoir tous les événements qui peuvent survenir lors de la collecte des données sur le terrain. C'est pourquoi il est bon d'anticiper en prévoyant des solutions même pour les cas inutiles, si cela ne génère pas de dépenses excessives. L'une de ces solutions consiste à créer la possibilité de recenser un répondant dans les entretiens téléphoniques assistés par ordinateur en réponse à son appel téléphonique fait au numéro de la ligne d'information. Il peut s'agir d'une situation dans laquelle le répondant, en raison notamment de son travail, de sa situation familiale ou d'un long voyage prévu, ne peut pas satisfaire à l'obligation de répondre à un autre moment du recensement. Dans ce cas, il faut utiliser la variante « entretien téléphonique assisté par ordinateur », qui consiste à rediriger l'appel de la ligne d'information vers le canal des entretiens téléphoniques.

2. Incidences des nouvelles solutions organisationnelles sur la qualité des résultats

49. À chaque étape des activités organisationnelles, quelle que soit la méthode de recensement, il convient de vérifier les effets des activités et d'y réagir si l'on constate que ceux-ci ne sont pas souhaitables. Cela est particulièrement important dans le cas des nouvelles méthodes, telles que les méthodes de collecte de données fondées sur les entretiens assistés par ordinateur.

50. Les méthodes de collecte de données fondées sur les entretiens assistés par ordinateur peuvent influencer indirectement sur la qualité des résultats du recensement par leur incidence sur les répondants. Toutefois, la conception de la qualité de la collecte de données par divers canaux décrite au point C : « Cadre de qualité pour la collecte de données par divers canaux » n'est pas prise en considération. Il s'agit de l'accueil potentiel de la nouvelle organisation de la collecte de données par les répondants. Les gens ont tendance à se méfier du changement. La perception du public est l'un des facteurs du

succès de l'entreprise ; c'est pourquoi il est si important d'être attentif aux réactions des répondants, qui peuvent s'exprimer sous les formes suivantes :

- a) Indicateurs de réponse dans les différents canaux ;
- b) Retours d'information communiqués sur la permanence téléphonique ;
- c) Réponses aux appels téléphoniques des enquêteurs et aux visites des agents de recensement ;
- d) Fréquence des visites dans les lieux où des ordinateurs sont mis à disposition pour l'autorecensement ;
- e) Nature des articles de presse et d'autres médias largement disponibles et utilisés ;
- f) Attitude positive ou négative à l'égard des statistiques officielles.

51. Il convient d'analyser rigoureusement chacun des facteurs susmentionnés afin de formuler des conclusions et d'élaborer des stratégies pour maintenir des tendances correctes ou contrer les situations négatives. Le rôle des équipes chargées de vulgariser le recensement en consultation avec les équipes organisationnelles est particulièrement important.

V. Conclusion

52. À l'ère de la société de l'information, ne pas exploiter les possibilités offertes par les technologies modernes serait une erreur. Il convient cependant de poursuivre les travaux expérimentaux afin d'améliorer la qualité du recensement.

53. Le monde des TIC évolue très rapidement. Les nouveautés d'aujourd'hui seront obsolètes dans quelques années. Toutefois, le travail constant d'amélioration de la qualité du recensement permettra de créer des schémas et des modèles qui pourront être utilisés pour améliorer la qualité des recensements à l'avenir, lorsque de nouveaux outils et sources de données pour la réalisation des recensements feront leur apparition.
