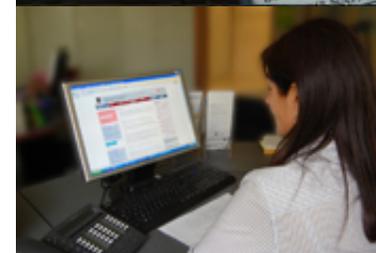


Présentation de la démarche qualité de l'INSEE

Unité Qualité

DMCSI – Unité Qualité
Karim ZAARI – Expert en démarche qualité



Sommaire

- 1** Qu'est-ce que la qualité ?
- 2** Qu'est-ce que la démarche qualité ?
- 3** Exemple d'une action qualité
- 4** Vos questions

1

Qu'est-ce
que la
qualité ?

1.1) Qualité et statistiques... historique

Une préoccupation ancienne des statisticiens

Qui se renforce au fur et à mesure de la construction européenne

- Années 90 : obligation de rendre compte de la qualité des opérations statistiques
- Eurostat définit les 6 critères de qualité des statistiques

La nouvelle gouvernance statistique européenne

- Modification de la procédure dite de déficits excessifs
 - Dispositions nouvelles concernant la gouvernance du Système Statistique Européen
- Adoption du code de bonnes pratiques de la statistique et mise en place d'un processus de suivi de son application

1.2) Définition de la Qualité

La qualité d'un produit ou d'un service se caractérise par son aptitude à satisfaire au mieux les besoins de l'ensemble des parties prenantes dans le respect des principes du code des bonnes pratiques de la statistique européenne.

Parties prenantes : ensemble de tous ceux qui portent de l'intérêt à un processus. Ce terme peut recouvrir les clients, les maîtrises d'ouvrage et leurs donneurs d'ordre, les partenaires, les maîtrises d'œuvre et les fournisseurs.

1.3) La qualité en résumé et en quelques mots

Satisfaction des besoins des utilisateurs

Efficacité

Fiabilité

Transparence

Capacité d'évolution (amélioration)

2

Qu'est-ce
que la
démarche
qualité ?

Qu'attendre de la démarche qualité ?

- Mieux répondre aux besoins des utilisateurs ?
- Maîtriser / réduire les risques pesant sur les chaînes de production ?
- Maîtriser / réduire les coûts de production ?
- Communiquer sur les exigences de l'Insee en matière de qualité ?
- Progresser dans la conformité au Code des bonnes pratiques de la statistique européenne ?

1.2) Les fondements de notre démarche qualité

L'objectif d'une démarche qualité est d'assurer la **satisfaction** des **besoins** utilisateurs et la **maîtrise des risques**. Elle repose sur 5 fondements :

- Engagement de la hiérarchie
- Normes et références
- Principe d'amélioration continue
- Outils opérationnels de gestion de la qualité
- Évaluation de cette démarche

Sommaire

2 Qu'est-ce que la démarche qualité ?

Engagement de la direction

Normes et références

Principe d'amélioration continue

Outils opérationnels de gestion de la qualité

Évaluation de cette démarche

➔ Engagement de la hiérarchie

- Politique ;
- Objectifs annuels qui en découlent ;
- Indicateurs associés aux objectifs.

A l'Insee : l'engagement du Directeur Général de l'INSEE est consultable sur [insee.fr](http://www.insee.fr) :

<http://www.insee.fr/fr/insee-statistique-publique/default.asp?page=qualite/engagement>

On peut ajouter :

Stratégie

Valeurs

Comité

➔ Engagement de la hiérarchie

Comité de Direction

> Comité de suivi de la qualité (2006)

> Comité Stratégique de la Qualité (CoSaQ)

Création : 2015 ;

Mission : mettre en œuvre la stratégie qualité ;

Membres : directeurs de l'institut, adjoint du Secrétaire général en charge de l'informatique, deux directeurs régionaux, deux directeurs des Services Statistiques Ministériels, le chef du Département des Affaires Financières et de la Programmation des Travaux et des Moyens et le chef de l'Unité qualité.

Il est présidé par le directeur de la DMCSI.

Sommaire

2 Qu'est-ce que la démarche qualité ?

Engagement de la direction

Normes et références

Principe d'amélioration continue

Outils opérationnels de gestion de la qualité

Évaluation de cette démarche

➤ Normes et références

- Code des bonnes pratiques de la statistique européenne
- Norme ISO 9000 et 9001
- GAMS0 (Generic Activity Model for Statistical Organizations)
- GSBPM (Generic Statistical Business Process Model)



– Le Code des bonnes pratiques

Adopté en février 2005

- N'est pas pour le moment un instrument juridique contraignant
- N'est pas limité aux seules statistiques européennes
 - S'applique à l'ensemble du Service Statistique Public

Révisé 2005 afin de :

- Renforcer l'indépendance professionnelle (Indicateur 1.8)
- Renforcer l'accès aux données administratives (Indicateurs 8.7, 8.8 et 8.9)

Complété en 2011 par un Cadre d'Assurance Qualité

- Qui se décline sous la forme d'un référentiel documentaire formalisant les méthodes mises en œuvre à pour la démarche qualité

– **Le Code des bonnes pratiques : approche globale de la qualité**

Utilisateurs

Résultats statistiques
Qualité des produits

- Pertinence
- Exactitude et fiabilité
- Actualité et ponctualité
- Cohérence et comparabilité
- Accessibilité et clarté

Producteurs

Procédures statistiques
Qualité des processus

- Méthodologie solide
- Procédures statistiques adaptées
- Charge non excessive pour les déclarants
- Rapport coût-efficacité

Environnement institutionnel

Qualité du cadre institutionnel du
système statistique

- Indépendance professionnelle
- Mandat pour la collecte des données
- Adéquation des ressources
- Engagement sur la qualité
- **Secret statistique**
- Impartialité et objectivité

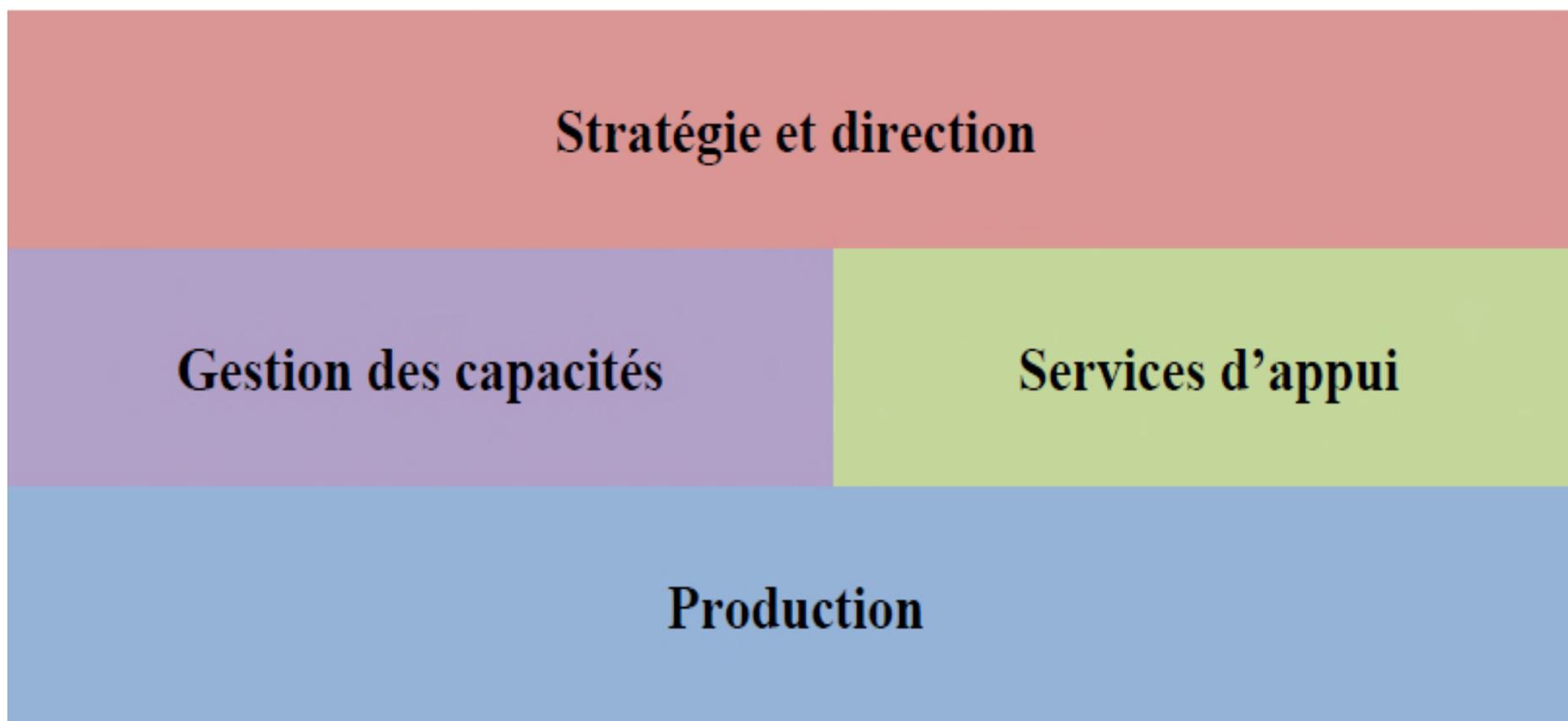
2. Qu'est-ce que la démarche qualité ?

– Normes et ISO 9000/9001

- Elles définissent des exigences concernant l'organisation d'un système de gestion de la qualité
- Elles s'appliquent à des organismes de tous les secteurs économiques
- Elles préconisent les étapes nécessaires à la mise en œuvre de la démarche qualité

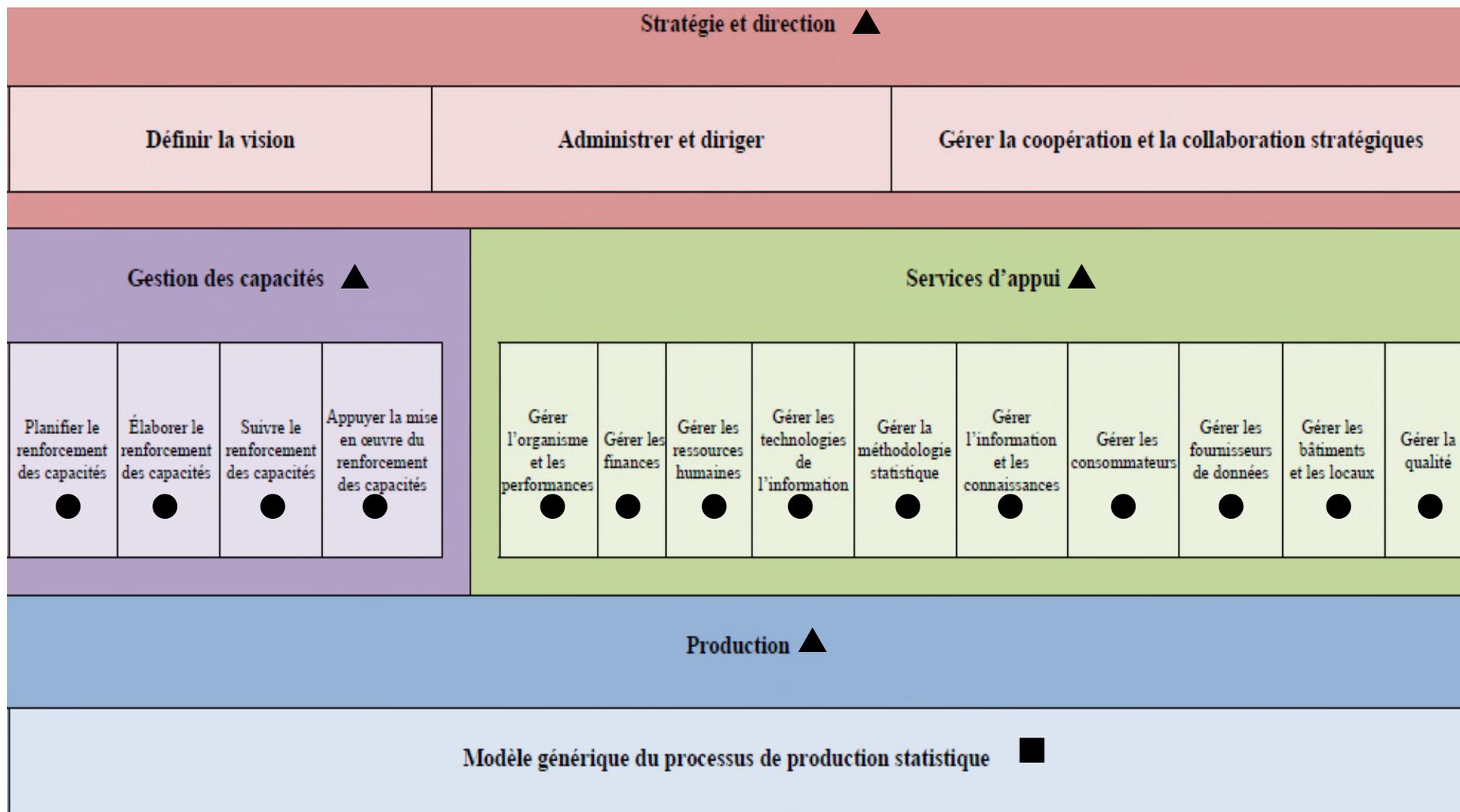
– **GAMSO (Generic Activity Model for Statistical Organizations)**

Premier niveau



2. Qu'est-ce que la démarche qualité ?

– GAMSO (Generic Activity Model for Statistical Organizations)



Niveau 1: ▲

Niveau 2 :●

Niveau 3: ■

– GSBPM (Generic Statistical Business Process Model)

- Un modèle polyvalent qui décrit et définit l'ensemble des processus de production nécessaires à l'élaboration des statistiques officielles

- Un cadre standard et une terminologie harmonisée qui aident les organismes statistiques à :
 - Moderniser les processus de production statistiques
 - Partager les méthodes et les composants

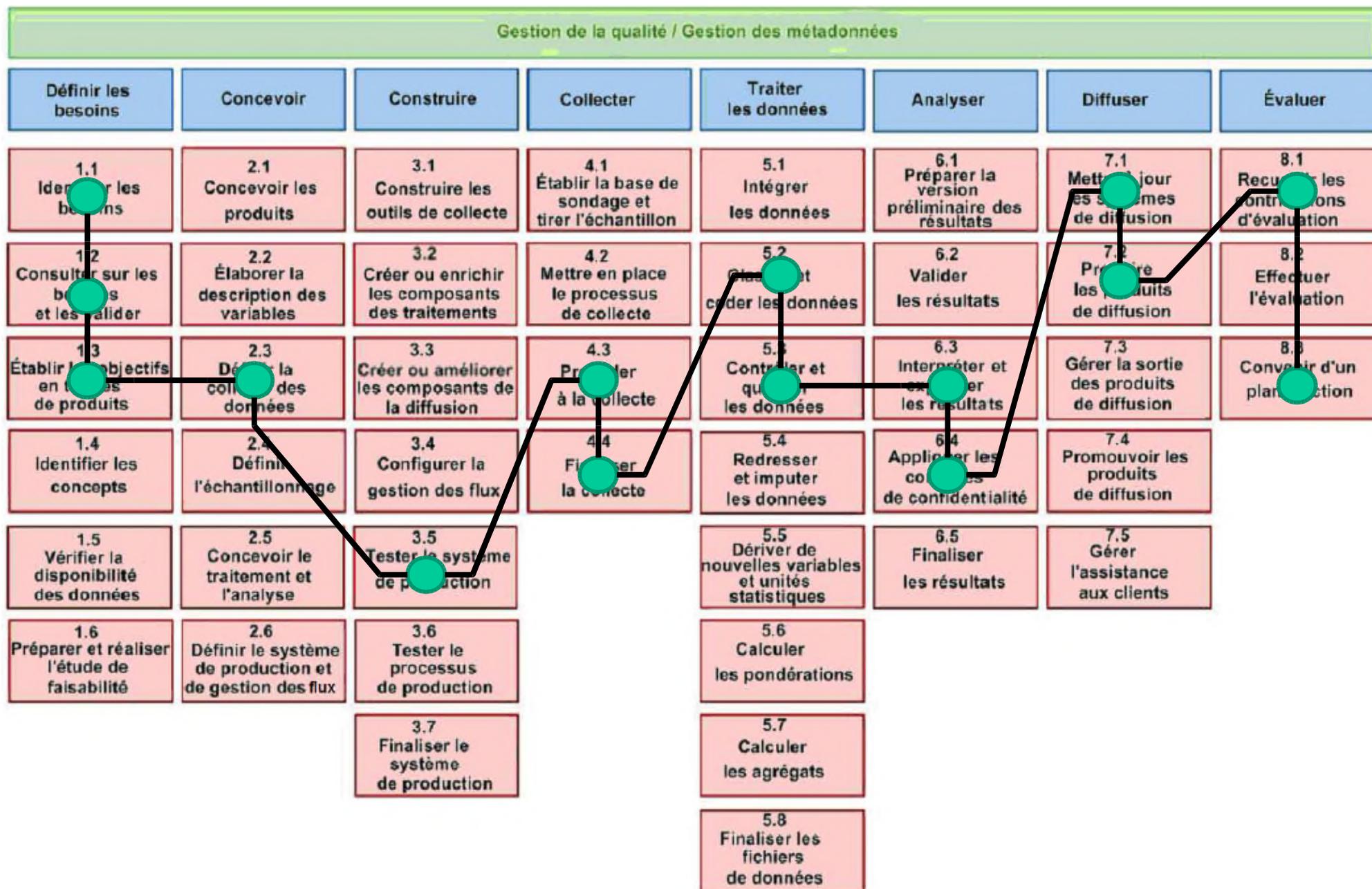
2. Qu'est-ce que la démarche qualité ?

– GSBPM (Generic Statistical Business Process Model)

Gestion de la qualité / Gestion des métadonnées							
Définir les besoins	Concevoir	Construire	Collecter	Traiter les données	Analyser	Diffuser	Évaluer
1.1 Identifier les besoins	2.1 Concevoir les produits	3.1 Construire les outils de collecte	4.1 Établir la base de sondage et tirer l'échantillon	5.1 Intégrer les données	6.1 Préparer la version préliminaire des résultats	7.1 Mettre à jour les systèmes de diffusion	8.1 Recueillir les contributions d'évaluation
1.2 Consulter sur les besoins et les valider	2.2 Élaborer la description des variables	3.2 Créer ou enrichir les composants des traitements	4.2 Mettre en place le processus de collecte	5.2 Classer et coder les données	6.2 Valider les résultats	7.2 Produire les produits de diffusion	8.2 Effectuer l'évaluation
1.3 Établir les objectifs en termes de produits	2.3 Définir la collecte des données	3.3 Créer ou améliorer les composants de la diffusion	4.3 Procéder à la collecte	5.3 Contrôler et qualifier les données	6.3 Interpréter et expliquer les résultats	7.3 Gérer la sortie des produits de diffusion	8.3 Convenir d'un plan d'action
1.4 Identifier les concepts	2.4 Définir l'échantillonnage	3.4 Configurer la gestion des flux	4.4 Finaliser la collecte	5.4 Redresser et imputer les données	6.4 Appliquer les contrôles de confidentialité	7.4 Promouvoir les produits de diffusion	
1.5 Vérifier la disponibilité des données	2.5 Concevoir le traitement et l'analyse	3.5 Tester le système de production		5.5 Dériver de nouvelles variables et unités statistiques	6.5 Finaliser les résultats	7.5 Gérer l'assistance aux clients	
1.6 Préparer et réaliser l'étude de faisabilité	2.6 Définir le système de production et de gestion des flux	3.6 Tester le processus de production		5.6 Calculer les pondérations			
		3.7 Finaliser le système de production		5.7 Calculer les agrégats			
				5.8 Finaliser les fichiers de données			

2. Qu'est-ce que la démarche qualité ?

– GSBPM (Generic Statistical Business Process Model)



Sommaire

2 Qu'est-ce que la démarche qualité ?

Engagement de la direction

Normes et références

Principe d'amélioration continue

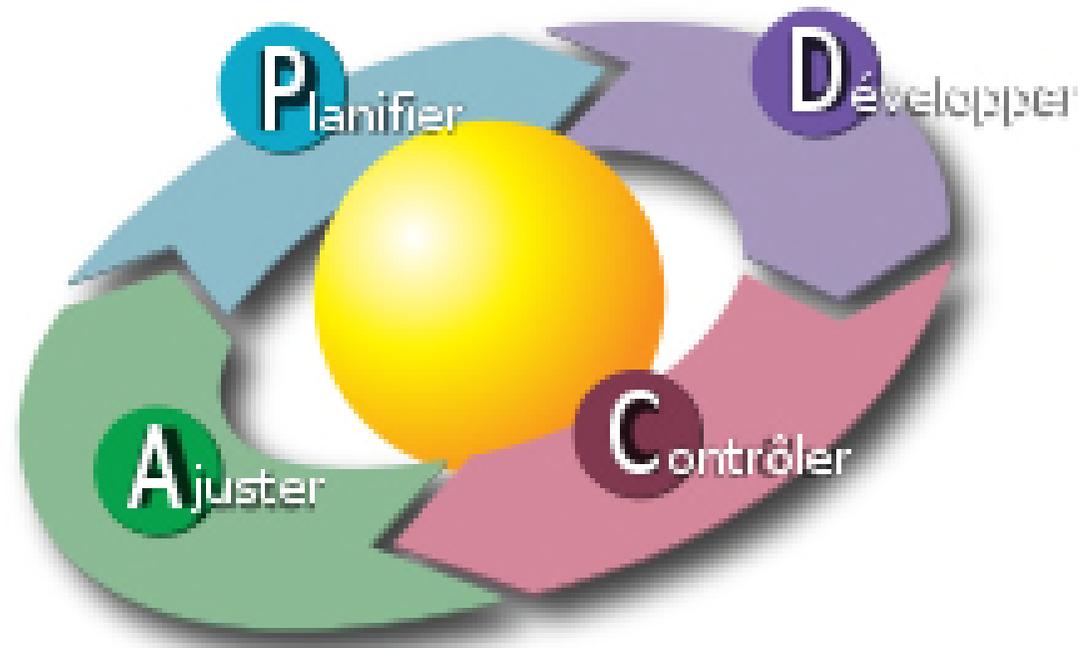
Outils opérationnels de gestion de la qualité

Évaluation de cette démarche

➤ Principe d'amélioration continue

La roue de Deming définit quatre étapes qui sous-tendent un processus continu d'amélioration de la qualité :

1. Planifier, préparer, prévoir
2. Développer, exécuter, mettre en œuvre
3. Contrôler, vérifier
4. Ajuster, améliorer



➔ Principe d'amélioration continue

Définir et mettre en place une gouvernance chargée de définir la stratégie en termes de qualité

- > Fixer les objectifs
- > Prioriser les démarches
- > Piloter et faire vivre la politique qualité

Définir et élaborer des cadres de référence, des outils communs

- > Développer la formalisation des approches
- > Favoriser une harmonisation

Déployer des démarches qualité au niveau des processus

- > S'inscrire dans une dynamique d'amélioration continue
- > Fournir une qualification « opposable » en externe

Dégager les moyens nécessaires à la mise en œuvre de la stratégie



Faire vivre et enrichir la stratégie

Évaluer la mise en œuvre de la stratégie

Sommaire

2 Qu'est-ce que la démarche qualité ?

Engagement de la direction

Normes et références

Principe d'amélioration continue

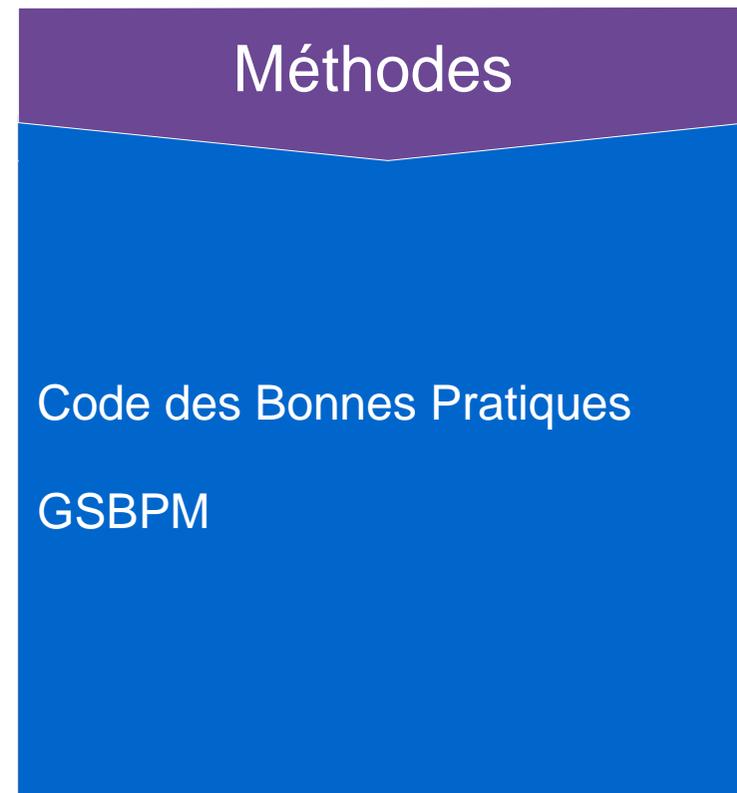
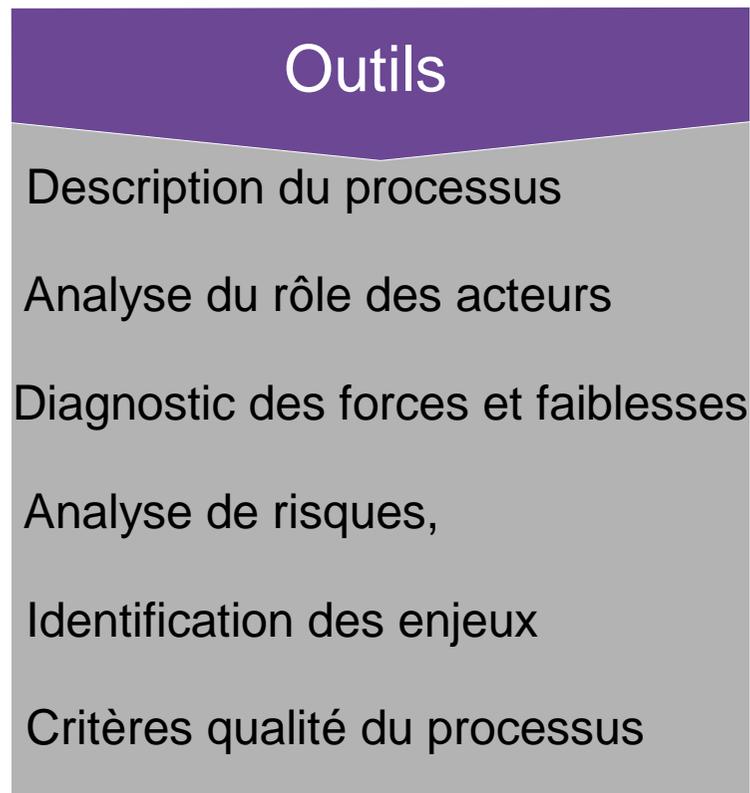
Outils opérationnels de gestion de la qualité

Évaluation de cette démarche

➔ Outils opérationnels de gestion de la qualité

Cadre d'assurance qualité :

Recueil d'outils et de méthodes définis en fonction du mode de production et mobilisables pour piloter et évaluer des processus, afin d'en préciser et d'en garantir la qualité.



Sommaire

2 Qu'est-ce que la démarche qualité ?

Engagement de la direction

Normes et références

Principe d'amélioration continue

Outils opérationnels de gestion de la qualité

Évaluation de cette démarche

➤ **Évaluation de cette démarche**

- **Revue par les pairs**
- **Auto-évaluation**
- **Plans d'actions**

➤ Évaluation de cette démarche

■ Revue par les pairs

- A l'INSEE, les audits externes sont menés par Eurostat afin d'évaluer la conformité au Code de Bonnes Pratiques et l'intégration de l'Insee dans le Système Statistique Européen
- 1er audit en 2005-2007
- 2ème audit en 2014-2015 :
 - Un questionnaire d'auto-évaluation en 2014
 - Un audit en 2015
 - <http://www.agora.insee.fr/jahia/Jahia/site/dmcsi/pid/147372>

> Prochain audit en 2018

➔ Évaluation de cette démarche

■ Auto-évaluation

Définition de l'auto-évaluation :

Revue complète et méthodique par son responsable de tout ou partie d'un processus, de ses activités et résultats permettant d'en évaluer l'efficacité et/ou l'efficience par rapport aux objectifs fixés.

Il existe 3 types d'auto-évaluations :

- Évaluation des performances ;

⇒ Niveau d'atteinte des résultats clés, niveau de maturité des approches et liens de cause à effet entre les approches et les résultats.

- Évaluation de conformité ;

⇒ Conforme ou non conforme.

- Évaluation d'efficacité ;

⇒ **Points forts et points à améliorer.**

➔ Évaluation de cette démarche : auto-évaluation

Le mode opératoire

1. Identifier le responsable de l'opération (le producteur)
2. Lister les utilisateurs des produits de l'opération
3. Récupérer le calendrier de diffusion des produits
4. Identifier le responsable de la validation du produit, le circuit de validation, l'existence de validation du secret et des exigences de précision
5. Recueillir l'organisation des équipes (DG et DR) participant à la production
6. Recenser la documentation existante sur l'opération
7. Lister les applications utilisées par l'opération statistique
8. Existence de notes de passation de compétence pour chaque rôle

➔ Évaluation de cette démarche

■ Plans d'actions qualité

Selon la norme ISO 9001, il s'agit de documents spécifiant pour un projet, un produit, un processus :

- les procédures et les ressources associées
- les intervenants et le calendrier

➔ Évaluation de cette démarche

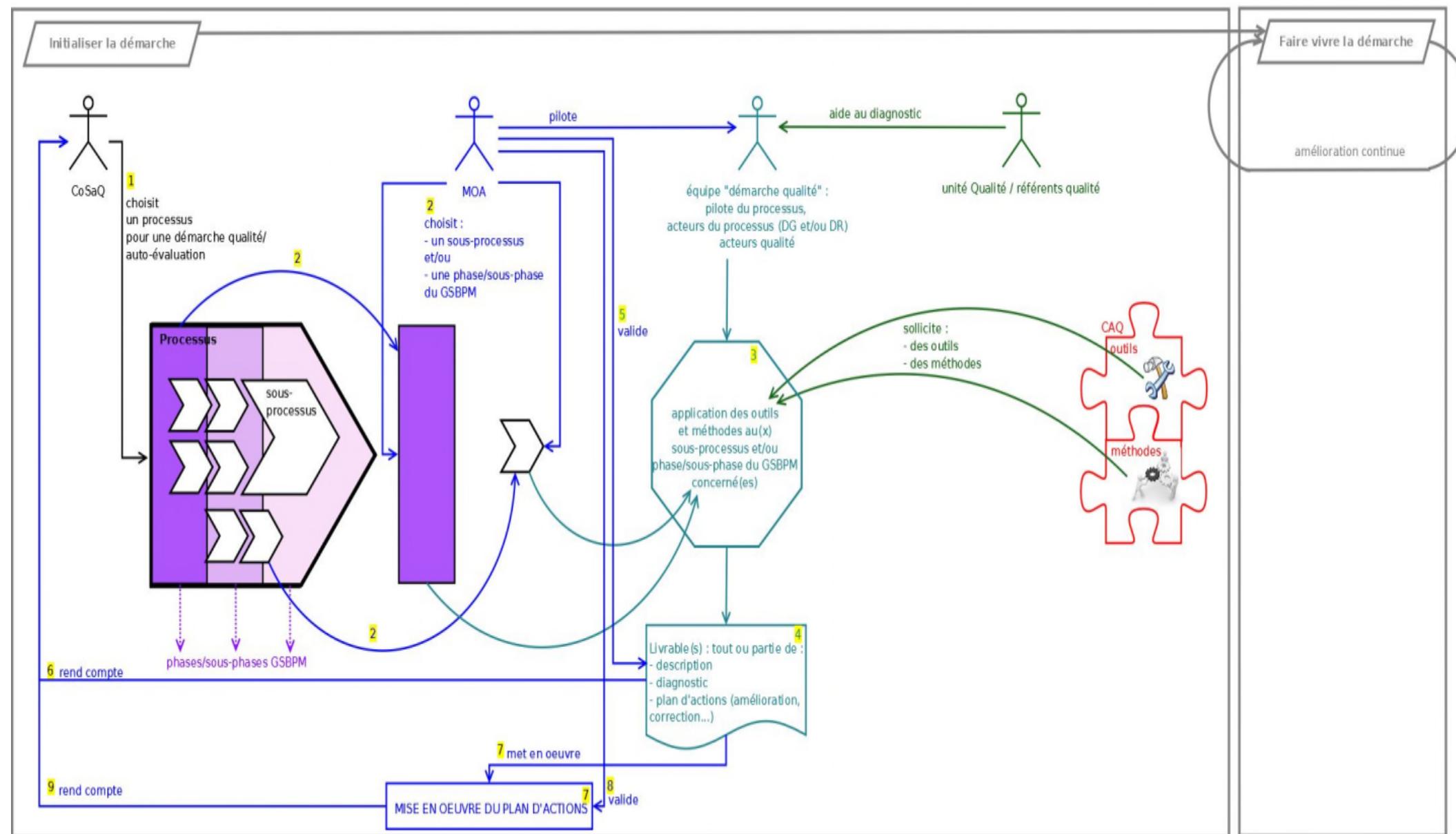
■ Plans d'action qualité

Le plan national :

- Depuis 2015, le Plan d'Action Qualité se définit par :
 - Les actions qualité issues de la Revue par les Pairs
 - La revue de processus hiérarchisée et suivie par le Comité Stratégique de la Qualité (CoSaQ)

2. Qu'est-ce que la démarche qualité ?

Pilotage d'une démarche qualité



3

**Exemple
d'une action
qualité**

3. Exemple d'une action qualité ?

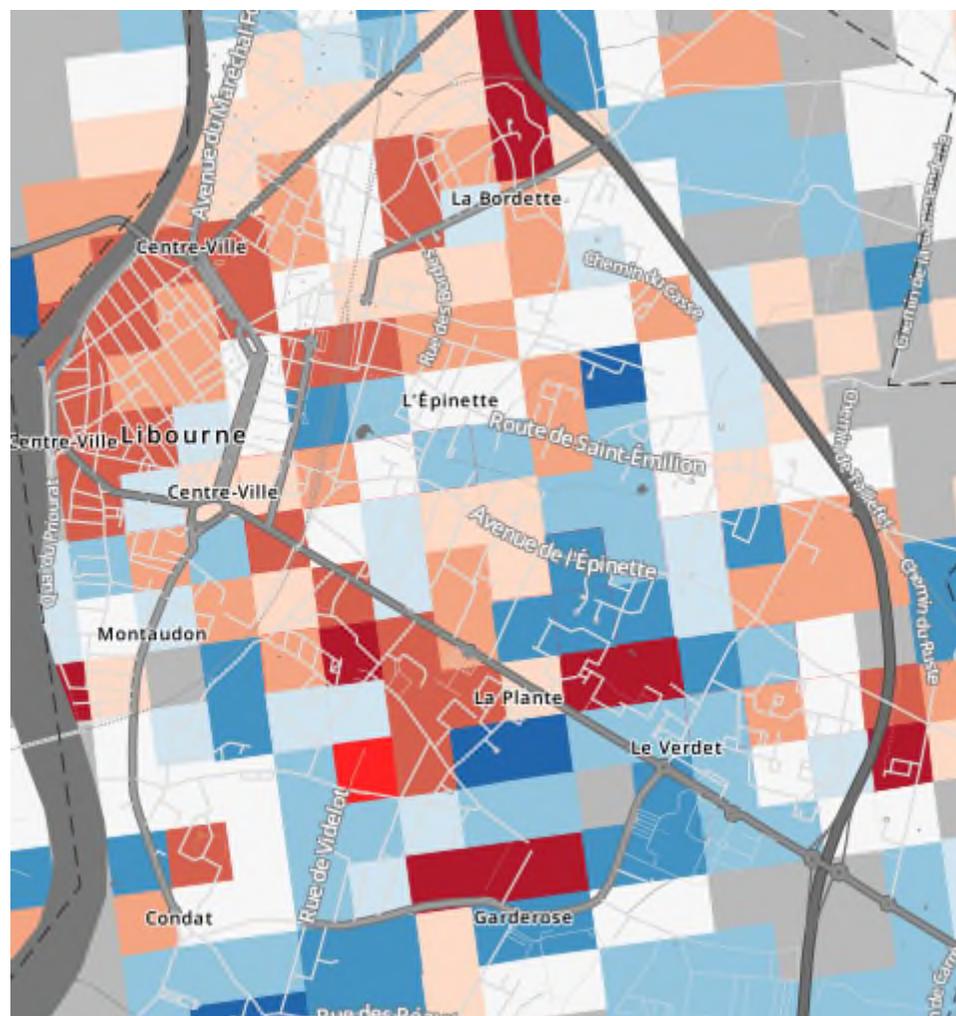
➤ Action qualité à la Division Méthodes et Référentiels Géographiques

Un **carroyage** est un découpage de l'espace géographique en mailles régulières de forme carrée et de taille fixe.

Deux découpages de données sont disponibles :

200m

1km



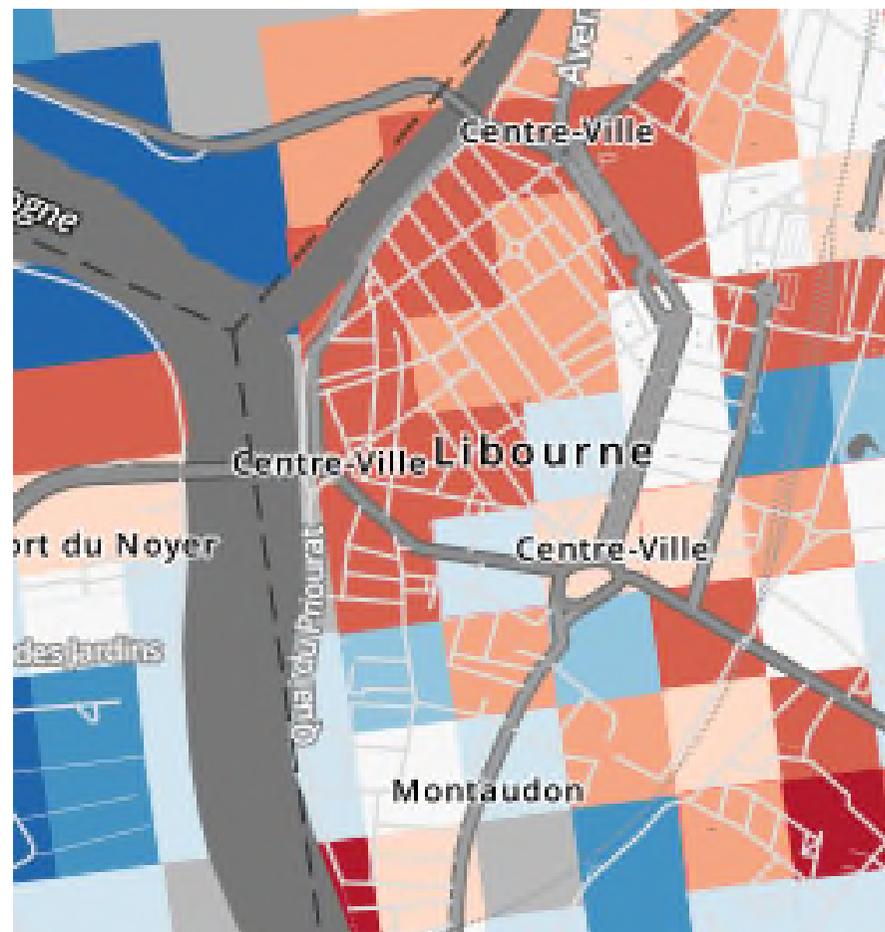
➤ Action qualité à la Division Méthodes et Référentiels Géographiques

Revenus fiscaux

Taxes d'habitations

Les variables suivantes sont considérées comme **sensibles au regard du secret statistique** :

- ✓ nombre d'individus âgés de 65 ans
- ✓ nombre de ménages d'une seule personne
- ✓ nombre de ménages propriétaires
- ✓ nombre de ménages dont le revenu fiscal par unité carroyée est inférieur au « seuil de bas revenu », égal à 60 % de la médiane de la distribution des revenus par unité carroyée (soit 11249,40 euros en métropole, 7 813,80 euros en Martinique et 6 204 euros à La Réunion).



3. Exemple d'une action qualité ?

➤ Action qualité à la Division Méthodes et Référentiels Géographiques

1) Contexte

> Février 2013

- Problème de confidentialité lors de la diffusion de données de revenus sur des carreaux de 200m

> **Non respect du Code des Bonnes Pratiques de la Statistique Européenne**



Risque élevé de perte de crédibilité

➤ Déroulement de l'action qualité

I) Action immédiate

- ➊ Arrêt de la diffusion et communication auprès des utilisateurs
- ➋ Audit de l'Inspection Générale :

Dysfonctionnement
dans le système
de floutage

Absence
de procédures
de validation

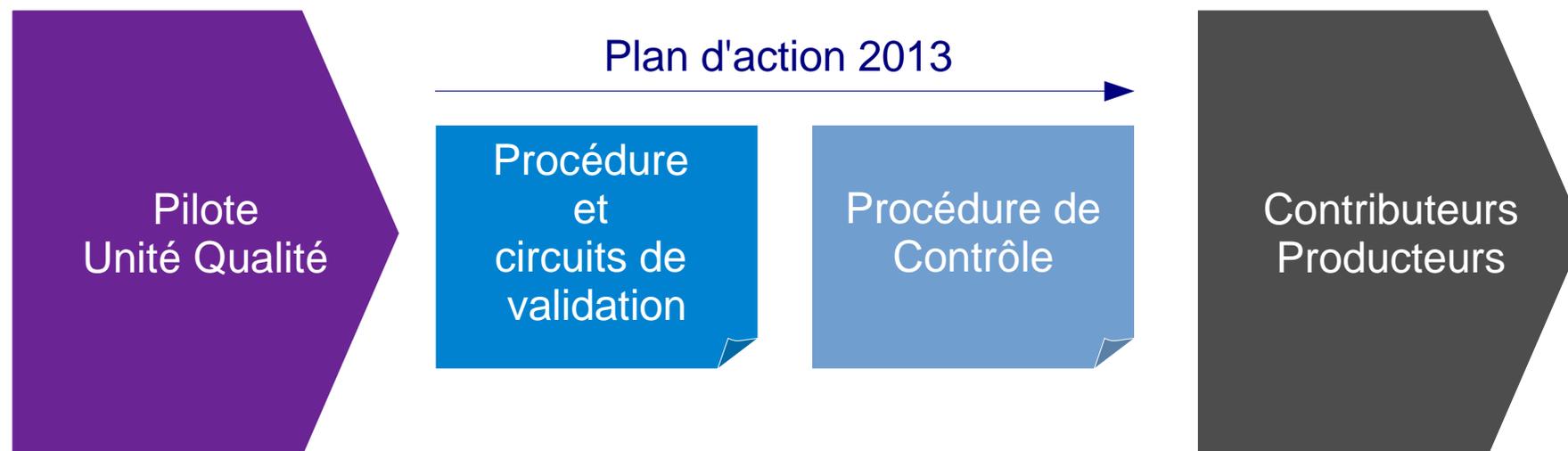
Résultat : qualité des données affectées

➤ Déroulement de l'action qualité

II) Action à moyen terme

- Engagement du Directeur Général vis-à-vis du ministre et du Conseil National de l'Information Statistique

> **Objectif : implémenter deux procédures**



3. Exemple d'une action qualité ?

➤ Déroulement de l'action qualité

II) Action à moyen terme : Fiche action 2013



Fin juin 2013 :

Élaboration du planning des rencontres avec les producteurs



Recensement de la première liste des produits à contrôler.

Note formalisant le circuit de validation de la production de la DMCSI



Test de formalisation des procédures de validation de la production de La division RTI du DMS (check-list des points de contrôle avec le GSBPM).



Juillet 2013 à septembre 2014 :

Formalisation des procédures après analyse de l'existant (point de vue du producteur et point de vue du diffuseur)



➤ **Résultat de l'action qualité pour l'utilisateur**

- Novembre 2013

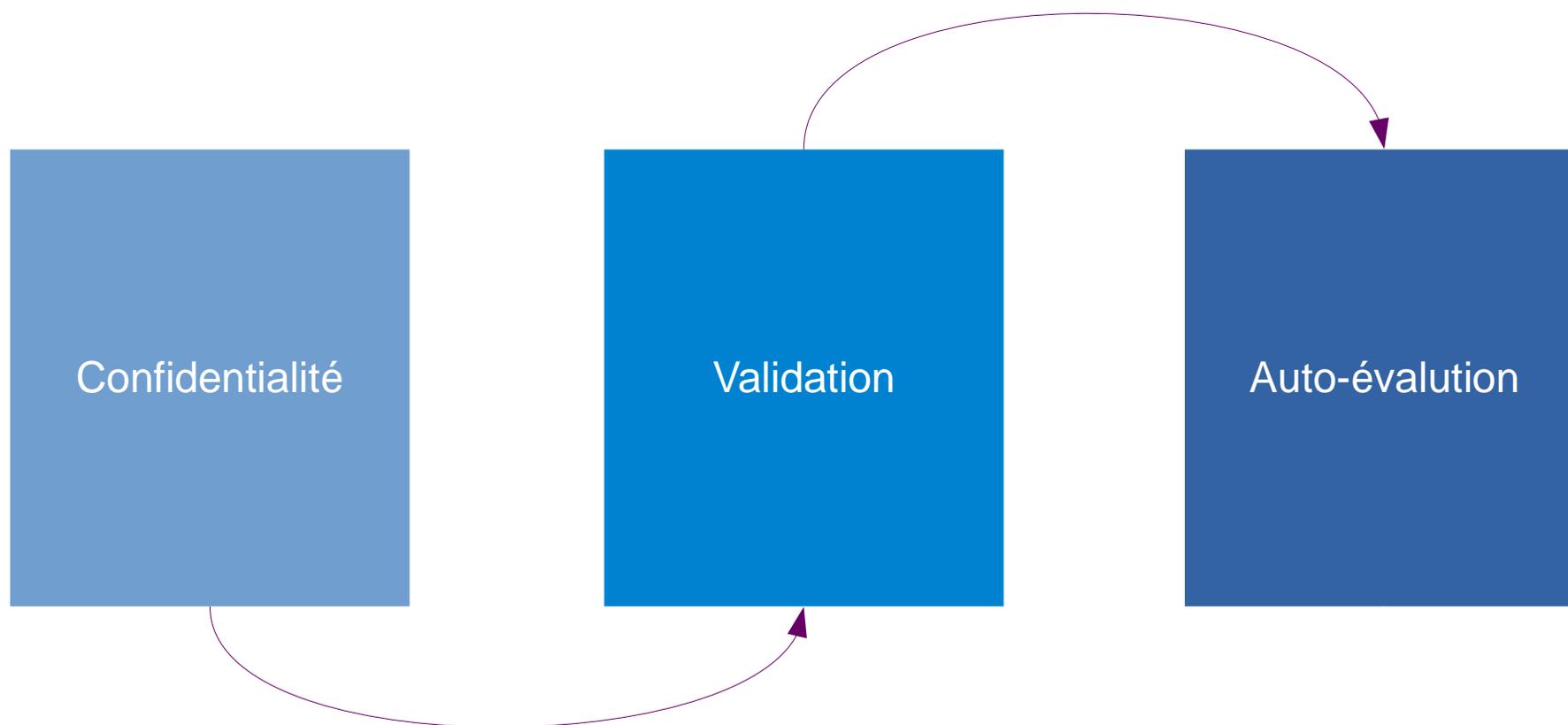
> **Diffusion des données corrigées**

> **Nouvelle méthodologie expliquée et communiquée aux utilisateurs et au Conseil National de l'Information Statistique**

http://www.insee.fr/fr/themes/detail.asp?reg_id=0&ref_id=donnees-carroyees&page=donnees-detallees/donnees-carroyees/donnees_carroyees_diffusion.htm

3. Exemple d'une action qualité ?

➤ Résultat de l'action qualité pour l'Insee



4

Vos

questions ?

Présentation de l'Unité Qualité

Merci de votre attention !

Insee

18 bd Adolphe-Pinard
75675 Paris Cedex 14

www.insee.fr  

Informations statistiques :

www.insee.fr / Contacter l'Insee

09 72 72 4000

(coût d'un appel local)

du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00