

# Stratégie Qualité 2022-2027 (extrait)

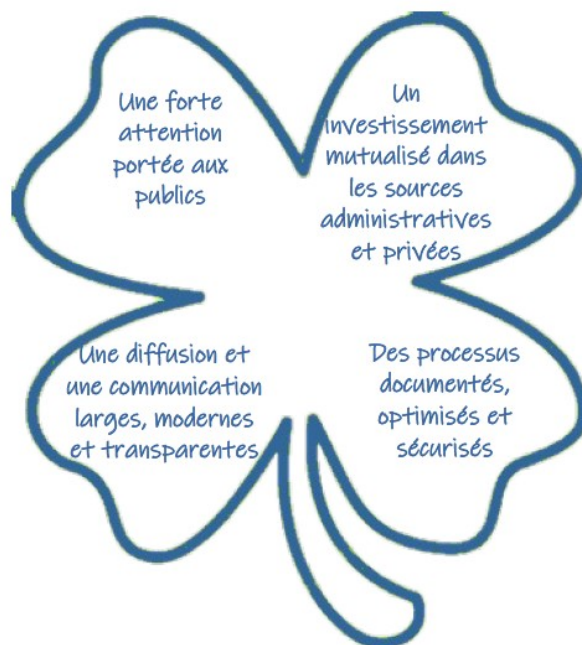
(Juillet 2022)

La mise en œuvre de la qualité<sup>1</sup> du SSP s'appuie sur 3 niveaux :

- une politique Qualité du SSP, à savoir  
**« Intégrer la qualité dans les processus dans un objectif de sécurisation et d'efficience »**
- une stratégie Qualité, qui se définit comme le chemin pour atteindre la cible fixée par la politique Qualité. Elle s'inscrit en outre dans une logique d'amélioration continue et s'appuie sur des lignes directrices (axes et thèmes) ;
- des feuilles de route, qui déclinent en actions opérationnelles les axes et thèmes de la stratégie qualité.

La stratégie Qualité 2022-2027 s'appuie sur 4 axes, non hiérarchisés. Chaque axe est découpé en thèmes, introduits par un court texte rappelant le contexte et les enjeux. Chaque thème est rattaché à un ou plusieurs principes du Code de bonnes pratiques de la statistique européenne.

Pour chaque thème, des actions d'amélioration sont retenues dans les feuilles de route de l'Insee et des SSM. Ces actions sont issues du plan d'actions européen construit suite aux recommandations des pairs lors de la 3<sup>e</sup> revue ou de pistes de progrès identifiées lors des échanges avec les services. Ces dernières peuvent être mutualisées (portées par l'ensemble du SSP) pour l'ensemble du SSP ou génériques (déclinables pour un acteur donné dans son contexte). Un trait commun à de nombreuses actions pourra être de rechercher et profiter de l'expérience et des pratiques relevées tant au niveau national qu'international. De façon liée, les *success stories* gagneront à être plus valorisées, afin d'accroître leur effet d'entraînement.



Les feuilles de route de l'Insee et des SSM suivront la structure de la stratégie Qualité, intégreront les actions du plan d'actions européen concernées et des actions spécifiques propres à l'entité concernée. Ces dernières pourront être inscrites dans des thèmes ou axes supplémentaires, non envisagés dans le cadre actuel.

Enfin, une clause de revoyure à mi-parcours permettra de mettre à jour les actions en fonction du contexte.

*Avertissement : les axes et thèmes proposés sont des leviers d'amélioration et en aucun cas ils sous-entendent que rien n'a été fait sur le sujet. À l'inverse il existe également d'autres travaux concourant à la qualité des statistiques publiques qui ne sont pas repris ici.*

<sup>1</sup> La qualité s'entend ici au sens du Code de bonnes pratiques de la statistique européenne (CoP) et l'enjeu est d'améliorer, par nos pratiques, notre conformité à ses principes .

# Une forte attention portée aux publics

## Garantir au public l'usage proportionné, pertinent et confidentiel des données collectées

**2** Mandat pour la collecte de données et l'accès aux données

Les autorités statistiques disposent d'un mandat légal les habilitant à accéder aux données nécessaires à la production de statistiques européennes.



**5** Secret statistique et protection des données

Les autorités statistiques garantissent le respect de la vie privée, la confidentialité et la sécurité des informations.



**8** Procédures statistiques adaptées

Des procédures statistiques adaptées sous-tendent la haute qualité des statistiques européennes.



Le SSP informe ses publics des dispositions prises pour se conformer à la législation en vigueur (RGPD et loi informatique et libertés) concernant la protection des données personnelles mobilisées pour l'établissement des statistiques publiques, notamment par le site internet de l'Insee. Pour autant, le besoin se fait sentir d'une présentation plus pédagogique de ce sujet complexe, en s'inspirant par exemple des exemples étrangers. Dans un contexte d'élargissement des données mobilisées par le SSP, il convient de développer des moyens permettant de renforcer la confiance du public sur l'usage fait des données collectées et tout particulièrement sur le respect de la confidentialité et s'assurer de leur acceptabilité sociale.

## Mieux cerner les besoins des utilisateurs des statistiques publiques

**11** Pertinence

Les statistiques européennes répondent aux besoins des utilisateurs.



La connaissance des besoins utilisateurs est le préalable à la définition d'une production et d'une diffusion efficaces et pertinentes au sens du code de bonnes pratiques. Elle suppose une identification des principales caractéristiques des grandes catégories d'utilisateurs, et est alimentée par l'exploitation des canaux par lesquels s'expriment leurs besoins. L'exercice de moyen terme du Cnis 2024-2028 apportera des orientations qui guideront la réflexion du service statistique public sur ce thème. La démarche collective qui sera initiée permettra aux utilisateurs d'exprimer leurs besoins et aux producteurs de présenter leurs programmes de travail.

## Renforcer les liens avec les chercheurs



Ces dernières années, l'étendue des micro-données accessibles aux chercheurs et des protocoles d'accès liés ont été nettement améliorés par la statistique publique, notamment par l'intermédiaire du centre d'accès sécurisé aux données (CASD) ainsi que par le réseau Quetelet-Progedo Diffusion. Le rôle du comité du secret statistique a aussi été renforcé dans l'approbation des demandes d'accès aux données provenant de l'ensemble du service statistique public (SSP) mais aussi, le cas échéant, de données administratives détenues par d'autres administrations. Pour autant, les efforts devraient être poursuivis afin de permettre aux chercheurs de bénéficier d'un accès encore élargi aux bases utilisées dans le SSP. Les collaborations entre le SSP et la recherche seront encore développées (chaires, projets ANR,...), tout en s'inspirant de bonnes pratiques relevées à l'international notamment pour développer le dialogue.

## Diversifier les dispositifs de mesure de la satisfaction des utilisateurs



La mesure de la satisfaction est une étape essentielle afin d'identifier des besoins et apprécier la qualité du service rendu. Le dispositif d'écoute et de consultation des utilisateurs est multiple à l'Insee et s'appuie sur des actions menées à la fois au niveau national et régional. Il exploite différents canaux (site internet, service Insee Contact, réunions avec les acteurs publics...) et porte sur les publications, données statistiques, navigation et accès aux données sur le site Internet, etc. Pour autant des pistes de progrès existent. Le service statistique public (SSP) engagera notamment des actions pour développer et varier les dispositifs de mesure de la satisfaction en utilisant de nouvelles méthodes quantitatives et/ou qualitatives, visant tout ou partie des différentes catégories d'utilisateurs (partenaires institutionnels, collectivités locales, chercheurs, grand public, etc.).