



Synthèse des résultats de l'enquête utilisateurs
« Qualité des produits statistiques de l'Insee »

IIS – Angélique Balavoine
Unité Qualité – Christine Fluxa

Consultation sur la qualité des statistiques de l'Insee : un avis très favorable des insee-nautes

Pour évaluer la satisfaction des attentes et des besoins des utilisateurs, l'Insee conduit régulièrement des enquêtes auprès des insee-nautes ; celle réalisée début 2016 (cf. encadré 1) a porté, pour la première fois, sur la qualité des statistiques de l'Insee. Les répondants estiment, pour la plupart, que les statistiques de l'Insee sont pertinentes et fiables. Dans le même temps, ils choisissent l'exactitude et la fiabilité comme critères les plus importants pour évaluer la qualité d'un indicateur. La qualité du PIB trimestriel apparaît particulièrement appréciée ; l'indicateur est jugé pertinent et, les données mises en ligne permettent d'effectuer des comparaisons dans le temps.

Les résultats de cette enquête encouragent l'Insee à poursuivre ses actions pour rendre ses statistiques plus accessibles et développer de nouveaux outils pédagogiques.

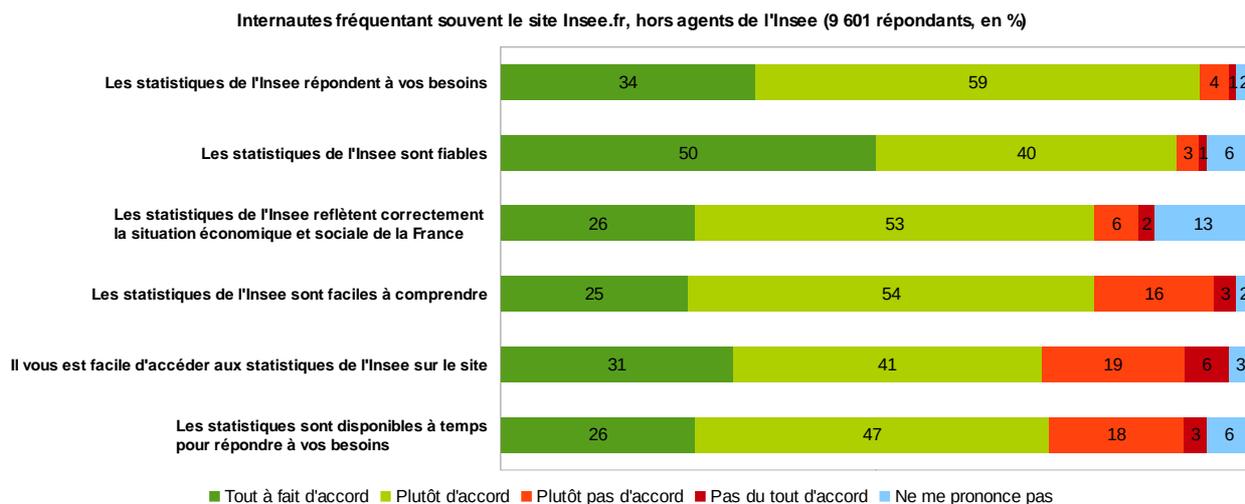
Les répondants à l'enquête de satisfaction de début 2016 estiment en grande majorité que les statistiques de l'Insee sont pertinentes et fiables

La qualité perçue des statistiques de l'Insee peut être évaluée à l'aune de différents critères, conformément aux principes du code de bonnes pratiques de la statistique européenne (cf. encadré 2). Pour 93 % des répondants, les statistiques de l'Insee sont pertinentes, c'est-à-dire répondent à leurs besoins et pour 90 %, elles sont fiables (cf. figure 1).

Viennent ensuite les critères d'exactitude et de clarté. Ainsi, 79 % des répondants sont d'accord ou plutôt d'accord pour dire que les statistiques de l'Insee reflètent correctement la situation économique de la France ou pour dire qu'elles sont faciles à comprendre.

Figure 1 : L'appréciation des statistiques de l'Insee selon différents critères de qualité

Pour chaque proposition ci-dessous, indiquer dans quelle mesure elle correspond à votre propre opinion.



Les statistiques sont un peu plus critiquées sur leur actualité et ponctualité, 21 % des répondants n'étant pas d'accord ou pas du tout d'accord pour dire que les statistiques sont disponibles à temps pour répondre à leurs besoins, comme le montrent les *verbatim* ci-dessous.

« Fournir des informations de 2014 n'a que peu d'intérêt, celles de 2015 peuvent permettre de comprendre le passé immédiat, fournir au mois n les infos de n-1 et exprimer des tendances seraient appréciés! Merci »

« Les infos recueillies sont parfois trop anciennes. »

« Les statistiques ne sont pas assez récentes »

« Il serait intéressant d'avoir des données plus actuelles. Certaines ont parfois plusieurs années. »

« Dates anciennes (statistiques datant souvent de 2009 à 2012 maximum) »

Et surtout, ils sont 25 % à estimer que les statistiques sont difficiles d'accès.

Pour les répondants à l'enquête de satisfaction, l'exactitude et la fiabilité sont de loin les critères les plus importants pour assurer la qualité d'un indicateur et ce quel que soit l'indicateur considéré

La notion de qualité étant multidimensionnelle, il est important de savoir quels critères les utilisateurs privilégient si l'on souhaite améliorer le service rendu. Les répondants à l'enquête de satisfaction ont été invités à classer les différents critères de qualité pour cinq indicateurs phare produits par l'Insee (cf. figure 2). Quel que soit l'indicateur, le critère de fiabilité arrive en tête, suivi par le critère d'exactitude. La clarté, la cohérence et comparabilité apparaissent comme les critères les moins importants. Ils n'ont été que rarement cités en premier choix (moins de 9 % des répondants quel que soit l'indicateur considéré).

Figure 2 : Le classement des critères qualité pour cinq indicateurs phare de l'Insee

Classement suivant le nombre d'apparitions en premier choix	Taux de chômage	Populations légales des communes	PIB trimestriel	Créations d'entreprises	IPC
Fiabilité	1	1	1	1	1
Exactitude	2	2	2	2	2
Facilité d'accès	4	3	4	4	4
Mise à jour régulière	3	4	5	3	5
Pertinence	5	5	3	5	3
Clarté	6	7	6	6	6
Cohérence et comparabilité	7	6	7	7	7

Note méthodologique : Seules les réponses des insee-nautes dont ce n'était pas la première visite sur le site et connaissant et utilisant les indicateurs, soit près de 7 000, sont prises en compte dans cette analyse.

Le PIB trimestriel recueille des jugements très positifs, quel que soit le critère qualité considéré

Pour identifier des pistes d'amélioration opérationnelles, les critères qualité ont été déclinés de façon plus détaillée (cf. figure 3). Les répondants à l'enquête de satisfaction se sont prononcés sur l'importance relative qu'ils accordent à ces critères fins pour des indicateurs phares produits par l'Insee.

Les Insee-nautes ayant été peu nombreux à déclarer connaître l'indice des prix à la consommation (IPC), les résultats détaillés relatifs à cet indicateur ne sont pas présentés.

Le PIB trimestriel est un indicateur pour lequel tous les critères de qualité sont reconnus. Les scores obtenus sont pour chacun des critères fins supérieurs à 1,50. Ils sont notamment élevés pour la pertinence (score 2,11) et la capacité à fournir des comparaisons dans le temps (score 2,07). Les axes d'amélioration pourraient porter sur l'accès aux données antérieures et à la documentation.

Pour le taux de chômage, les jugements sont peu contrastés en termes de qualité (scores compris entre 1,31 et 1,97). Cet indicateur semble satisfaire tous les critères, du point de vue des répondants. Cependant, aucune dimension ne recueille leur enthousiasme, hormis la pertinence. Pour les répondants, c'est la capacité du taux de chômage à refléter correctement la situation économique qui est la plus fragile ainsi que la possibilité d'effectuer des comparaisons européennes.

Pour les données des Populations légales des communes, à l'inverse, les avis sont très contrastés selon le critère retenu. Cet indicateur recueille le meilleur score pour sa capacité à répondre aux besoins des utilisateurs (soit 2,26 pour la pertinence). Du point de vue des répondants, il conviendrait, en revanche, d'améliorer l'accessibilité aux données antérieures ; l'indicateur obtient ici le score le plus bas : 1,13. Des progrès pourraient également être faits en matière de mise à disposition de la documentation.

	Synthèse des résultats de l'enquête utilisateurs « Qualité des produits statistiques de l'Insee »	IIS – Angélique Balavoine Unité Qualité – Christine Fluxa
---	--	--

Pour les créations d'entreprises, hormis la pertinence (score 1,74), les autres critères ne satisfont pas les répondants (score inférieur à 1,60). La ponctualité est plus spécifiquement critiquée (score 1,21).

Figure 3 : Évaluation des indicateurs phare au regard des critères qualité détaillés

Propositions évaluées	Indicateurs				Critères
	Taux de chômage	Populations légales	PIB	Créations d'entreprises	
pertinent	1,97	2,26	2,11	1,74	Pertinence
reflet réalité	1,31	1,83	1,55	1,38	Exactitude et Fiabilité
fiabilité	1,62	2,13	1,91	1,61	
ponctualité	1,47	1,42	1,54	1,21	Actualité et Ponctualité
format de diffusion	1,70	1,79	1,77	1,52	Accessibilité et Clarté
clarté	1,70	1,90	1,91	1,59	
accès	1,72	1,57	1,86	1,44	
données antérieures	1,47	1,13	1,51	1,34	
explications claires	1,51	1,58	1,66	1,46	
documentation consultable	1,45	1,37	1,53	1,28	
comparaison dans le temps	1,79	1,91	2,07	1,51	Cohérence et Comparabilité
cohérence interne	1,48	1,56	1,72	1,40	
cohérence Insee	1,74	1,65	1,92		
comparaisons européennes	1,35		1,83		

Note méthodologique 1 : le score est calculé en affectant une pondération aux réponses des enquêtés : tout à fait d'accord +4 ; plutôt d'accord +1 ; ne me prononce pas 0 ; plutôt pas d'accord -1 ; pas du tout d'accord -4. Le score est ainsi compris entre -4 et +4. Plus le score est élevé, plus la qualité est importante.

Note méthodologique 2 : Seules les réponses des inseeautees dont ce n'était pas la première visite sur le site et connaissant et utilisant les indicateurs, soit près de 7 000, sont prises en compte dans cette analyse.



Synthèse des résultats de l'enquête utilisateurs
« Qualité des produits statistiques de l'Insee »

IIS – Angélique Balavoine
Unité Qualité – Christine Fluxa

Encadré 1 : Une enquête auprès des insee-nautes pour recueillir leur perception de la qualité des statistiques de l'Insee

Du 15 février au 4 avril 2016, des utilisateurs ont donné leur avis sur la qualité des données qu'ils consultent ou utilisent. Certains volontaires ont été interrogés en face à face ou par téléphone, d'autres, plus de 13 000, ont répondu au questionnaire en ligne sur le site insee.fr.

Cette enquête a permis de recueillir l'avis d'utilisateurs sur l'importance relative des différents critères qualité généralement retenus pour les résultats statistiques, ainsi que leur perception de la qualité des données produites par l'Insee. Quelques indicateurs phares (PIB, Populations légales, Taux de chômage, Créations d'entreprises, IPC) ont ainsi été soumis à l'évaluation des insee-nautes.

Encadré 2 : Les critères pour évaluer la qualité des résultats statistiques selon le code de bonnes pratiques de la statistique européenne

Pour les résultats statistiques, les critères d'évaluation de la qualité sont : la pertinence, l'exactitude et la fiabilité, l'actualité, la cohérence, la comparabilité entre les régions et les pays, et la facilité d'accès pour les utilisateurs.

Le code de bonnes pratiques de la statistique européenne est fondé sur quinze principes qui couvrent l'environnement institutionnel, les procédures statistiques et les résultats statistiques. Pour chacun de ces principes, différents indicateurs de bonnes pratiques constituent des critères de référence permettant d'évaluer l'application du code. Les critères de qualité des statistiques européennes sont définis dans la « loi statistique européenne »¹.

Comme les autres Instituts statistiques européens (INS), l'Insee s'est engagé à respecter le code. Les principes du code de bonnes pratiques ainsi que les principes généraux de gestion de la qualité représentent ainsi un cadre de qualité commun dans le système statistique européen.

¹ Règlement (CE) n° 223/2009 relatif aux statistiques européennes modifié par le règlement (UE) 2015/759 du parlement européen et du conseil du 29 avril 2015