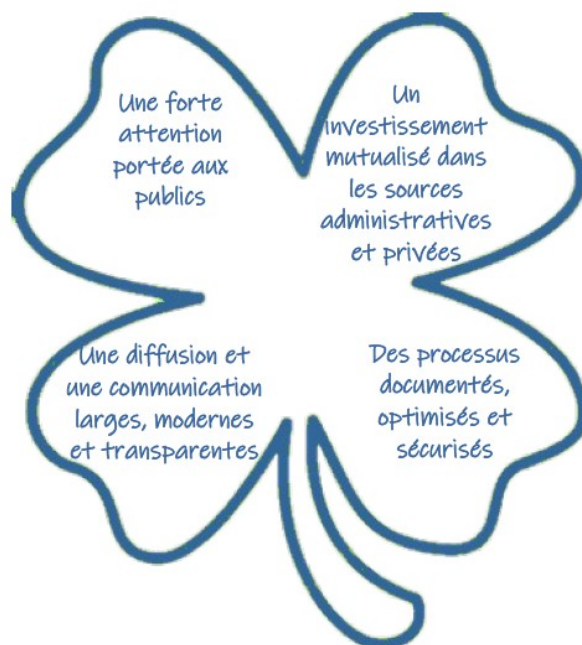


La mise en œuvre de la qualité<sup>1</sup> du SSP s'appuie sur 3 niveaux :

- 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 .

# Un investissement mutualisé dans les sources administratives et privées

## Professionnaliser l'utilisation des données administratives

**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.



**8** Procédures statistiques adaptées

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



**12** Exactitude et fiabilité

Les statistiques européennes sont précises et fiables.



Dans le contexte d'un usage conséquent et croissant de données administratives, d'une exigence de plus en plus forte des utilisateurs quant à la fraîcheur de l'information, de moyens limités et sous la contrainte du respect des standards de qualité des productions de la statistique publique, le service statistique public (SSP) doit veiller à :

- sécuriser l'alimentation en données administratives, c'est-à-dire obtenir de ses fournisseurs des livraisons régulières de données couvrant ses besoins d'information, aussi facilement exploitables que possible pour ses finalités statistiques (en cherchant notamment à être davantage impliqué dans la conception, les évolutions et l'abandon de leurs fichiers administratifs) ;

- garantir un traitement efficient des données, c'est-à-dire générant des produits statistiques de qualité pour une consommation de moyens contrôlée, via la standardisation et/ou la mutualisation de processus de traitement intégrant des métadonnées actives.

## Favoriser l'accès aux données privées et leur utilisation dans le SSP

**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.



Le recours à des données privées, telles que les données de caisse et le *webscraping* de sites commerciaux pour l'indice des prix à la consommation, ou les transactions par cartes de crédit pour éclairer la conjoncture économique, ou encore les données de téléphonie mobile pour mesurer la répartition territoriale de la population ont fait entrer le service statistique public (SSP) dans l'ère du big data. Ceci lui offre de nouvelles opportunités : nouvelles informations, exhaustivité sur certains domaines, haute fréquence garantissant leur actualité. Pour bénéficier au mieux de ce gisement de données, le SSP doit désormais s'engager pour fiabiliser et élargir les conditions d'accès aux données privées, mais aussi veiller à partager les expérimentations et travaux en cours pour progresser collectivement dans leur usage.

## Des processus documentés, optimisés et sécurisés

### Documenter pour capitaliser les connaissances



L'existence d'une documentation des processus (de production statistique ou autres), aussi complète et détaillée que nécessaire, sans être surabondante, mais également structurée, accessible, lisible et actualisée, est indispensable à la préservation des connaissances, la maîtrise et la continuité des productions, rendues parfois délicates par les fréquentes mobilités. Ce faisant, le service statistique public (SSP) va donc poursuivre ses efforts en matière de documentation interne, dans la voie de la standardisation, en s'inspirant de bonnes pratiques. L'accent sera en particulier mis sur le rôle des acteurs, les règles à respecter pour les programmes informatiques, les contrôles-validations des processus et des résultats, ainsi que sur les documents destinés à faciliter les transitions lors des mobilités.

### Adapter et développer les démarches qualité et revues de processus



L'Inspection générale de l'Insee a identifié des processus pour lesquels la maîtrise des risques est essentielle en vue de s'assurer de la continuité d'activité de l'institut. Les démarches qualité, proposant une méthodologie d'analyse des processus, à l'aide d'outils officiels et éprouvés, participent à la sécurisation des processus : la formalisation contribue à la sécurisation de l'exécution des processus, la vision partagée et documentée sécurise la transmission des compétences. Au-delà des processus essentiels, cette méthodologie doit désormais être adaptée selon les contextes, donc être modulable, pour permettre à l'ensemble du service statistique public (SSP) et aux différents types d'opérations d'en bénéficier. De plus, pour favoriser son déploiement, la communication autour des démarches valorisera davantage les apports et progrès qu'elles permettent de réaliser.

### Poursuivre l'investissement sur les dispositifs de contrôle-validation des données



Les dispositifs de contrôle-validation des données sont centraux pour le pilotage efficient des activités de production statistique. Une opération d'auto-évaluation de certains de ces dispositifs par leurs maîtrises d'ouvrage du service statistique public (SSP) a été conduite en 2021. Les constats dressés à l'issue ont mis en évidence la qualité des traitements effectués pour s'assurer de la cohérence des sources, à la fois au plan interne, temporel ou par comparaison avec d'autres sources existantes. Pour autant, des pistes d'amélioration sont apparues :

- expliciter la notion de qualité attendue au lancement d'une opération ;
- étendre le dispositif d'auto-évaluation aux traitements sur les données individuelles pour parvenir à une vision plus complète des dispositifs.

Au-delà de la production, l'attention portée aux dispositifs de contrôle-validation s'étendra aussi au domaine des études, avec l'objectif de sécuriser le travail des chargés d'études.

## Améliorer la qualité des métadonnées statistiques



Le référentiel de métadonnées statistiques (RMÉS) permet la centralisation des métadonnées statistiques (concepts, opérations statistiques, nomenclatures, codes, rapports qualité...) en un lieu unique, afin de disposer d'une documentation de référence cohérente pour l'ensemble des utilisateurs. L'uniformisation de leur description simplifie leur appropriation par les utilisateurs, et ainsi favorise la transmission des savoirs. Il offre des outils facilitant leur réutilisation, aussi bien par l'homme que par la machine, en interne comme en externe. Il s'agit désormais d'améliorer la complétude du référentiel et l'offre de services associée.

## Renforcer le secret statistique, la confidentialité et la sécurité des données



Depuis mai 2018, le règlement général sur la protection des données a profondément modifié les règles à respecter pour les traitements à finalité statistique. De façon à accompagner la réflexion, l'innovation et la mise en œuvre de mesures en matière de protection et de sécurité des données personnelles, et l'effort de développement des compétences des agents seront accentués. Pour sécuriser nos pratiques et se préserver de risques susceptibles d'entamer la confiance du public, le service statistique public (SSP) poursuivra son investissement méthodologique pour garantir la confidentialité et le secret statistique et veiller à ce que les agents puissent bénéficier de formations ad hoc adaptées aux nouvelles techniques.

## 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.).



# Une diffusion et une communication larges, modernes et transparentes

## Élaborer et appliquer des règles de diffusion communes et transparentes



Afin de fournir aux utilisateurs, placés sur un même pied d'égalité, une information exacte et fiable, le service statistique public (SSP) doit achever la démarche entamée suite à la deuxième revue par les pairs, visant à élaborer, via l'homogénéisation des pratiques, des principes de diffusion communs clairs, stricts et transparents. Plus précisément, il s'agit :

- de consolider la mise en œuvre des règles de diffusion des indicateurs sous embargo ;
- d'élargir l'application des principes les sous-tendant au reste de ses publications statistiques ;
- de promouvoir plus largement ses politiques afférant à la diffusion, afin d'en garantir une stricte application.



## Poursuivre l'amélioration de l'accès aux données via internet



Afin de permettre la réutilisation la plus large et la plus aisée possible de l'information qu'il produit, l'Insee et les services statistiques ministériels (SSM) ont une stratégie de diffusion basée sur leurs sites internet, en l'accompagnant d'efforts constants pour améliorer les conditions d'accès. Le site insee.fr est notamment conçu en *responsive design* et répond aux recommandations d'accessibilité émises par le World Wide Web Consortium (W3C). Les développeurs et utilisateurs avancés peuvent depuis 2018 accéder aux données via des API leur permettant d'automatiser la récupération des données en flux.

Dans un contexte et un environnement changeants, marqués par le développement de l'open data, l'explosion des données disponibles et une concurrence forte entre les diffuseurs, le service statistique public (SSP) poursuivra ses investissements pour améliorer et diversifier l'accès aux données, ce qui passera notamment par des améliorations du moteur de recherche et de la navigation.

## Développer des stratégies de communication multicanal



Les réseaux sociaux ont pris une place déterminante dans la communication et permettent de toucher des publics multiples. Ils nécessitent d'adapter les pratiques habituelles et de fixer des lignes éditoriales adaptées à chaque média. L'expérience acquise par l'Insee sur l'utilisation de ces réseaux, en étant partagée, permettra aux services statistiques ministériels (SSM) qui le souhaitent de développer leur propre stratégie de communication par ces canaux.

## S'appuyer sur les valeurs du SSP pour construire une stratégie de marque

**1** **Indépendance professionnelle**

Les statistiques européennes sont libres de toute influence politique ou autre.



**12** **Exactitude et fiabilité**

Les statistiques européennes sont précises et fiables.



**4** **Engagement sur la qualité**

Les autorités statistiques s'engagent à assurer la qualité et l'amélioration continue.



**15** **Accessibilité et clarté**

Les statistiques européennes sont facilement accessibles et présentées de manière compréhensible.



La marque service statistique public (SSP) a acquis une place plus importante ces dernières années. Elle s'est déployée progressivement autour de valeurs et de projets communs (charte des services statistiques ministériels (SSM), création du SSP Lab, création d'un réseau de datascientists, politique de communication, plan d'actions qualité du SSP...). Pour autant, cette reconnaissance est actuellement surtout interne au SSP. Il s'agit donc désormais de la faire exister de façon plus large pour qu'elle fasse sens auprès de ses publics et soit reconnue comme telle en recouvrant à la fois : un sens (des valeurs, un positionnement, une promesse de qualité), un ou des signes (logos notamment) et des actes qui viennent prouver les valeurs et les engagements de la marque vis-à-vis de ses publics. Le SSP poursuivra donc son investissement pour promouvoir sa marque en s'appuyant sur les valeurs fortes de la statistique publique et en définissant le périmètre à circonscrire (entités et types d'opérations concernées)

## Promouvoir la qualité des statistiques du SSP

**1** **Indépendance professionnelle**

Les statistiques européennes sont libres de toute influence politique ou autre.



**4** **Engagement sur la qualité**

Les autorités statistiques s'engagent à assurer la qualité et l'amélioration continue.



**12** **Exactitude et fiabilité**

Les statistiques européennes sont précises et fiables.



**15** **Accessibilité et clarté**

Les statistiques européennes sont facilement accessibles et présentées de manière compréhensible.



Face à une concurrence croissante et au regard des investissements réalisés pour produire une statistique de qualité, le SSP doit accentuer sa communication visant à valoriser l'activité des services, les traitements effectués et la qualité des statistiques diffusées.

En particulier, le service statistique public (SSP) s'appuie sur des méthodes statistiques éprouvées pour produire ses statistiques et suivre la qualité statistique des données tout au long des dispositifs de production. Certains de ces traitements et indicateurs de qualité sont diffusés avec la source, dans le cadre de la documentation associée. Cependant, le SSP peut aller plus loin pour compléter l'information aux utilisateurs. La précision des statistiques et plus généralement les indicateurs de qualité des statistiques devront être diffusés sur internet plus systématiquement, ce qui permettra de promouvoir une des valeurs fortes du SSP.