



Cadre de la qualité de l'information de l'ICIS



Institut canadien
d'information sur la santé
Canadian Institute
for Health Information

La production du présent document est rendue possible grâce à un apport financier de Santé Canada et des gouvernements provinciaux et territoriaux. Les opinions exprimées dans ce rapport ne représentent pas nécessairement celles de Santé Canada ou celles des gouvernements provinciaux et territoriaux.

Tous droits réservés.

Le contenu de cette publication peut être reproduit tel quel, en tout ou en partie et par quelque moyen que ce soit, uniquement à des fins non commerciales pourvu que l'Institut canadien d'information sur la santé soit clairement identifié comme le titulaire du droit d'auteur. Toute reproduction ou utilisation de cette publication et de son contenu à des fins commerciales requiert l'autorisation écrite préalable de l'Institut canadien d'information sur la santé. La reproduction ou l'utilisation de cette publication ou de son contenu qui sous-entend le consentement de l'Institut canadien d'information sur la santé, ou toute affiliation avec celui-ci, est interdite.

Pour obtenir une autorisation ou des renseignements, veuillez contacter l'ICIS :

Institut canadien d'information sur la santé
495, chemin Richmond, bureau 600
Ottawa (Ontario) K2A 4H6

Téléphone : 613-241-7860

Télécopieur : 613-241-8120

www.icis.ca

droitdauteur@icis.ca

© 2017 Institut canadien d'information sur la santé

This publication is also available in English under the title *CIHI's Information Quality Framework*.

Table des matières

Introduction	5
Qu'est-ce que la qualité?	5
Les dimensions de la qualité de l'ICIS	6
Les principes en matière de qualité de l'ICIS.....	6
Le cadre de la qualité de l'information	8
Cycle de vie de l'information	9
Saisir	9
Soumettre.....	9
Traiter.....	10
Analyser	10
Diffuser	10
Fondement.....	10
Stratégie et principes	10
Politiques et processus	11
Outils internes	11
Normes.....	12
Lignes directrices sur les pratiques exemplaires	12
Échange de connaissances	12
Culture.....	13
Activités.....	13
Prévention	14
Surveillance et contrôle.....	14
Évaluation et documentation.....	15
Amélioration	15
Produits.....	16
Rapports et indicateurs de qualité sur les données et l'information	16
Plans d'action ciblant l'amélioration	18
Métadonnées	18

Résultats	19
Meilleure connaissance.....	19
Meilleure confiance	19
Meilleure utilisation.....	19
Meilleure qualité	20
Évolution vers un cadre de la qualité de l'information.....	20
Plan d'assurance de la qualité de l'information, 2016 à 2021	20
Fondement solide pour assurer la qualité	20
Qualité des données, mais surtout qualité de l'information.....	21
Normes internationales	22
Modèle générique du processus de production statistique (GSBPM) et cycle de vie de l'information	22
Cadre national d'assurance de la qualité et mise à jour des dimensions de la qualité ...	22
Annexe A : Les dimensions de la qualité de l'ICIS, 2009 et 2017	23
Annexe B : Texte de remplacement pour les images	24
Références.....	25

Introduction

La qualité est au cœur même de tout ce que nous faisons à l'Institut canadien d'information sur la santé (ICIS). Elle fait partie intégrante de notre mandat et de notre vision qui prône « de meilleures données pour de meilleures décisions : des Canadiens en meilleure santé ». L'ICIS a pour objectif, avec son plan stratégique pour la période 2016 à 2021, d'offrir aux intervenants l'information dont ils ont besoin et, de fait, d'être une source fiable de normes et de données de qualité.

La durabilité de notre succès et de notre pertinence repose sur la fiabilité de l'information que nous produisons. La portée et l'ampleur des décisions fondées sur l'information de l'ICIS gagnent du terrain de manière à inclure les rapports publics sur la performance des systèmes de santé et l'allocation de fonds dans les systèmes de santé, de sorte que les exigences et les attentes continuent aussi de croître.

Le présent document donne un aperçu du cadre de la qualité de l'information de l'ICIS. Ce cadre structure l'ensemble des pratiques de gestion de la qualité de l'ICIS relatives à la saisie et au traitement des données ainsi qu'à leur transformation en produits d'information. Il remplace le cadre de la qualité des données adopté en 2001 et dont la dernière mise à jour remonte à 2009. De plus amples renseignements sur l'élaboration du cadre de la qualité de l'information figurent à la fin du document.

Qu'est-ce que la qualité?

L'ICIS emploie le terme « données utilisables », s'inspirant des pratiques exemplaires et normes internationales¹, pour définir la qualité dans le contexte de l'utilisateur et de ses besoins.

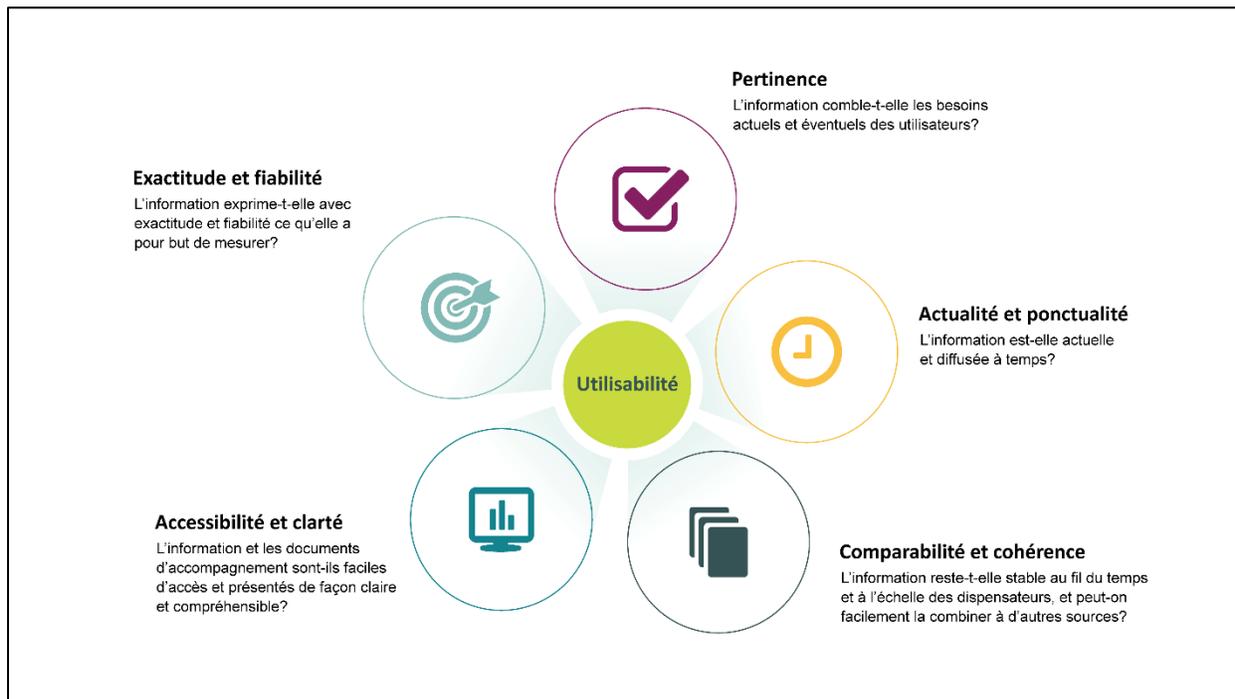
Les termes « qualité des données » et « qualité de l'information » sont parfois utilisés de façon interchangeable. Pour l'ICIS, ils représentent toutefois des notions distinctes, bien que reliées : la « qualité de l'information » correspond à la qualité des statistiques, des indicateurs, des rapports analytiques, des outils de production de rapports électroniques et des autres produits d'information générés par l'ICIS; la « qualité des données » renvoie plutôt à la qualité des données sous-jacentes recueillies et utilisées pour générer les divers produits.

La qualité de l'information repose nécessairement sur la qualité des données, mais aussi sur la façon dont l'information est obtenue, présentée et interprétée, sur la cohérence de l'information réunie à partir de différentes sources et sur la gestion efficace des processus permettant de transformer les données en information.

Les dimensions de la qualité de l'ICIS

La figure 1 présente les 5 dimensions que l'ICIS utilise pour décrire et évaluer la qualité en fonction des besoins de l'utilisateur.

Figure 1 Les 5 dimensions de la qualité



Les dimensions de la qualité ne sont pas mutuellement exclusives; pour satisfaire efficacement les besoins de l'utilisateur, elles doivent donc s'équilibrer entre elles. Il peut arriver qu'une amélioration dans une dimension occasionne une détérioration dans une autre (p. ex. des changements apportés aux données recueillies amélioreront leur pertinence, mais risquent de nuire à la comparabilité au fil du temps). On trouve parfois un compromis entre les dimensions (p. ex. il peut être acceptable de réduire l'exactitude pour améliorer l'actualité). D'autres facteurs sont aussi pris en considération au moment de générer des produits d'information, puisqu'ils peuvent influencer sur la qualité globale de ceux-ci ou sur les décisions relatives aux initiatives potentielles d'amélioration. Ces facteurs comprennent le coût, la disponibilité des ressources, le fardeau de la collecte, le respect de la vie privée, la confidentialité et la sécurité².

Les principes en matière de qualité de l'ICIS

Nos activités d'assurance de la qualité s'appuient sur un ensemble de principes tenant compte du rôle de l'ICIS en matière de qualité de l'information, de concert avec les autres intervenants clés de la chaîne d'approvisionnement en information.

1. **La qualité est un concept multidimensionnel.** Comme on l'indique ci-dessus, la qualité englobe la pertinence, l'exactitude et la fiabilité, l'actualité et la ponctualité, l'accessibilité et la clarté, ainsi que la comparabilité et la cohérence. Toutes ces dimensions doivent s'équilibrer pour satisfaire efficacement les besoins des utilisateurs.
2. **La qualité se définit relativement aux besoins des utilisateurs.** L'assurance de la qualité ne vise pas l'atteinte de la perfection, ce qui serait utopique, mais plutôt l'atteinte du degré de qualité approprié à l'utilisation prévue de l'information.
3. **Les renseignements sur la qualité des données ou de l'information doivent être communiqués aux utilisateurs pour leur permettre d'en évaluer l'utilisabilité.** Les utilisateurs doivent avoir accès à de la documentation sur la qualité, évaluée régulièrement, et à d'autres documents de référence (métadonnées) clairs, compréhensibles et produits de façon efficace.
4. **La qualité constitue une responsabilité commune à tous les intervenants de la chaîne d'approvisionnement en information.** L'ICIS incite son personnel, les fournisseurs et utilisateurs de données ainsi que les nombreux autres organismes et personnes formant la chaîne d'approvisionnement à assumer l'intendance et la responsabilité en matière de qualité. Il collabore également avec les organismes pour cerner les besoins, traiter les enjeux prioritaires et guider l'amélioration.
5. **L'assurance de la qualité met l'accent sur la prévention des problèmes à toutes les étapes du cycle de vie de l'information.** Toutes les étapes de la création d'un produit d'information peuvent influencer sur la qualité. Des mécanismes d'assurance de la qualité peuvent donc être intégrés à chacune d'elles. L'accent est particulièrement mis sur la prévention des problèmes, puisqu'il s'agit de la mesure d'assurance de la qualité la plus efficace. Il n'est toutefois pas possible d'empêcher tous les problèmes, et c'est pourquoi d'autres mécanismes de surveillance et d'évaluation de l'information sont en place pour les résoudre au fur et à mesure qu'ils surviennent.
6. **La qualité fait partie de la culture organisationnelle.** Pour que la culture de qualité produise efficacement les résultats escomptés, il faut saisir toutes les occasions possibles de la faire valoir, de l'enrichir et de la consolider, à tous les échelons. Les employés de l'ICIS sont conscients du rôle qu'ils jouent en ce sens et sont formés en conséquence. La Division de la qualité des données de l'ICIS agit comme centre d'excellence en la matière, fait la promotion de cette culture et travaille à la renforcer.
7. **Les normes sous-tendent la qualité de l'information.** L'application de définitions communes et de processus courants facilite la comparabilité, l'uniformité et l'efficacité. L'ICIS collabore avec les intervenants à l'élaboration de normes d'information sur la santé et appuie leur adoption. Comme il n'est pas toujours possible de normaliser les données soumises à l'ICIS (p. ex. celles tirées des systèmes opérationnels), on s'efforce de normaliser l'information aux étapes du traitement et de l'analyse.

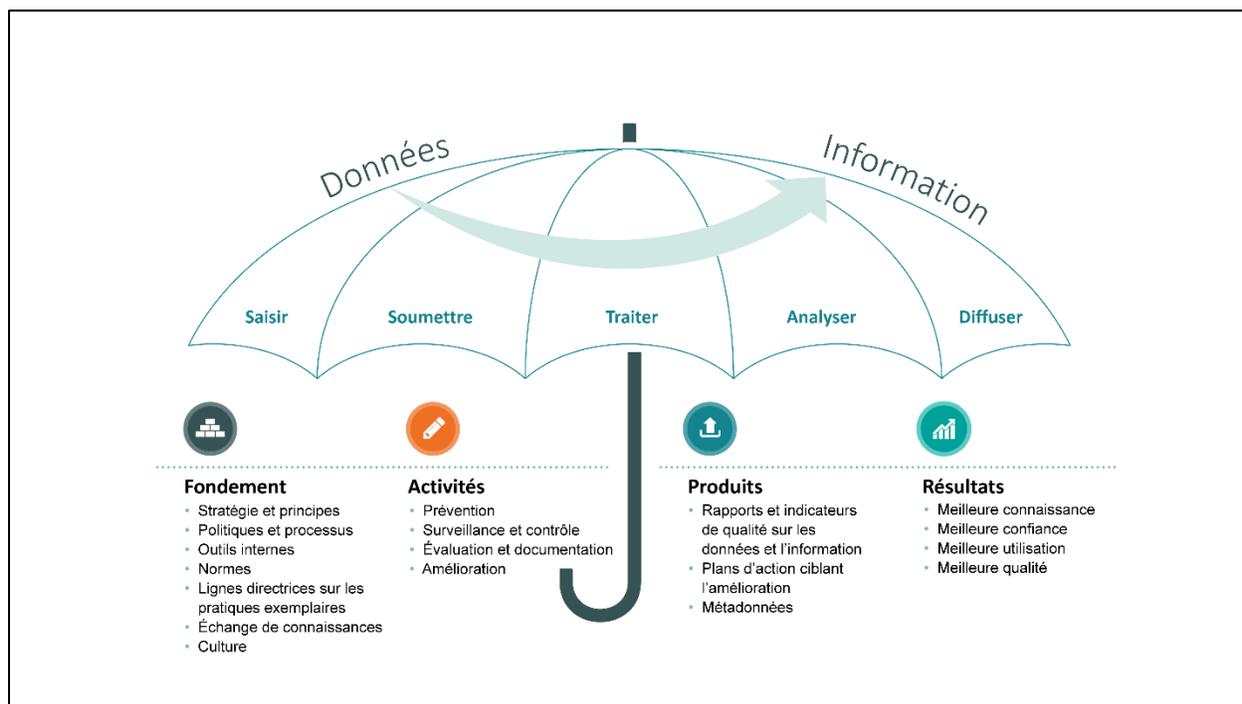
8. **L'assurance de la qualité est un processus d'adaptation continu.** Les processus liés à la qualité de l'ICIS évoluent en fonction des besoins croissants en matière d'information et des changements dans les systèmes de santé et sur le plan technologique. L'amélioration continue des données et de l'information suit un cycle itératif reposant sur la collaboration et la rétroaction.

Le cadre de la qualité de l'information

La figure 2 présente le cadre de la qualité de l'information de l'ICIS, qui structure ses pratiques de gestion de la qualité de l'information. L'image du parapluie illustre la nature holistique du cadre, qui réunit un éventail de processus, de pratiques et d'outils.

Le cycle de vie de l'information, qui correspond aux étapes suivies pour transformer les données en information, est représenté en haut de l'image comme fonction première de l'ICIS. Les 4 composantes figurant en dessous (fondement, activités, produits et résultats) illustrent les différents aspects de la gestion de la qualité au cours du cycle. La structure globale du cadre devrait demeurer constante. Cependant, une évolution naturelle de chacune des composantes est à prévoir, à mesure que les processus et les pratiques se développeront et que d'autres seront créés.

Figure 2 Cadre de la qualité de l'information de l'ICIS



Cycle de vie de l'information

Le cycle de vie de l'information de l'ICIS décrit les étapes de la transformation des données en information. Il est adapté des processus généraux du *Modèle générique du processus de production statistique (GSBPM)*³.

En plus du présent cadre et de ses composantes portant sur la gestion de la qualité des données et de l'information, l'ICIS a mis en place un [Cadre de gestion des risques liés au respect de la vie privée et à la sécurité](#) s'accompagnant d'un ensemble de politiques, de protocoles, de normes et de lignes directrices visant à protéger la vie privée des Canadiens et à maintenir la confidentialité, la sécurité et l'intégrité de leurs renseignements personnels sur la santé tout au long du cycle de vie de l'information. Le [site Web](#) de l'ICIS offre de plus amples renseignements au sujet de ses pratiques de gestion de la vie privée et de la sécurité.

Saisir

La majorité des données de l'ICIS sont des sous-produits de la prestation des soins de santé et servent donc à diverses fins avant, pendant et après leur soumission. Généralement, elles sont créées et saisies par un dispensateur de soins, un professionnel de l'information, un établissement ou un organisme professionnel. À cette étape, les personnes générant les données jouent un rôle fondamental pour en assurer la qualité globale et la conformité aux normes. L'ICIS influe ici sur la qualité en produisant des normes et en aidant les fournisseurs à réaliser et à améliorer la saisie des données.

Soumettre

Comme l'ICIS recueille des données de nombreux organismes, il a mis en place des mécanismes de transfert normalisés, sécurisés et efficaces. Ces mécanismes assurent la confidentialité et l'intégrité des données (qui proviennent en grande partie des dossiers de santé personnels) pendant leur transfert, mais également après qu'elles aient été reçues. Les organismes qui déclarent des données appliquent des processus pour préparer et vérifier les fichiers de données à soumettre. Bon nombre d'entre eux confient à des fournisseurs de logiciels la création de systèmes pour saisir ou extraire les données requises et les soumettre à l'ICIS. Pour sa part, l'ICIS appuie la soumission de données de grande qualité au moyen de spécifications, de normes, d'outils et de calendriers de soumission, ainsi qu'en offrant de la formation et du soutien aux clients.

Traiter

Une fois soumises, les données font l'objet d'une vérification, d'un nettoyage et, dans certains cas, d'une transformation et d'une agrégation. Elles sont ainsi préparées aux fins des analyses statistiques. L'ICIS et les fournisseurs de données participent au nettoyage périodique de nombreuses sources de données et à la correction des problèmes relevés au cours du traitement.

Analyser

À cette étape, les données pleinement traitées servent aux analyses statistiques et à la génération de produits, notamment des tableaux de données statiques, des rapports analytiques, des infographies et des outils de production de rapports interactifs. Cette étape prévoit la préparation et la vérification des produits, l'interprétation et l'explication des résultats, l'application de techniques de contrôle de la divulgation au besoin (pour protéger la confidentialité et empêcher l'identification des personnes à partir de l'information publiée) et, enfin, la mise au point finale des produits. L'ICIS travaille avec les intervenants externes pour voir à ce que les produits d'information répondent à leurs besoins, et ceux-ci offrent une expertise essentielle et des conseils avisés sur le contenu et les méthodes employées.

Diffuser

Cette étape conclut le cycle de vie de l'information, dont l'objectif global est de produire et de distribuer les produits d'information dont se servent les intervenants de l'ICIS. Elle englobe les activités menant à la publication, à la communication et à la promotion des résultats, et celles qui favorisent la compréhension de l'information à l'échelle des utilisateurs et la collaboration avec les intervenants afin d'accroître leur capacité à utiliser les données et les analyses.

Fondement

Les composantes fondamentales du cadre prennent la forme de ressources, d'outils et de pratiques qui fournissent une base solide à l'assurance de la qualité à l'échelle de l'organisme ainsi qu'aux activités favorisant la compréhension et l'évaluation de la qualité des données et de l'information, et la diffusion de renseignements à ce sujet.

Stratégie et principes

La stratégie et les principes en matière de qualité définissent le contexte général dans lequel un organisme assure la gestion de la qualité. La stratégie définit les objectifs de qualité souhaités, et les principes fournissent des normes ou des règles sous-tendant les activités de gestion de la qualité⁴.

La stratégie actuelle de l'ICIS en matière de qualité de l'information est présentée en détail dans le [Plan d'assurance de la qualité de l'information](#) dont il est question ci-dessous. Les initiatives et les activités ciblées y sont classées en 3 objectifs. Des documents sur la façon dont les progrès seront mesurés et le succès sera évalué sont en cours d'élaboration.

Les principes d'assurance de la qualité de l'ICIS indiqués ci-dessus servent à guider les processus, la planification et la prise de décisions, pour favoriser l'amélioration continue et atteindre les résultats positifs précisés dans le présent cadre.

Politiques et processus

Pour assurer l'efficacité et l'uniformité des activités d'assurance de la qualité, des politiques et des processus liés à la qualité sont mis en place, soit à l'échelle de l'organisme ou au sein de l'équipe d'un programme ou d'un secteur d'activité.

À l'ICIS, les activités relatives à la qualité de l'information qui intègrent des politiques ou des processus à l'échelle de l'organisme comprennent

- l'évaluation de la qualité des sources de données;
- la création et la mise à jour du plan analytique;
- la réponse aux demandes de données;
- la diffusion des produits d'information.

Afin de soutenir la mise en place de nouveaux outils d'assurance de la qualité de l'information, de nouvelles politiques et de nouveaux processus seront établis et des normes seront élaborées.

Outils de l'ICIS

L'ICIS crée des outils pratiques pour faciliter la réalisation de certaines fonctions au sein de différentes équipes, ce qui assure l'uniformité à l'échelle de l'organisme et la pertinence des produits finaux en fonction des fins auxquelles ils sont destinés.

L'[outil d'évaluation des sources de données](#) est l'un des outils de l'ICIS utilisés depuis le plus longtemps. Il fournit un ensemble de critères d'évaluation de la qualité des sources de données de l'ICIS selon les 5 dimensions, ce qui permet d'établir l'utilisabilité des fichiers de données. Le processus interne d'évaluation des sources de données témoigne de l'engagement de l'ICIS envers la production et le maintien de données de grande qualité servant à de nombreuses fins.

Les autres outils de l'ICIS favorisant la qualité de l'information comprennent

- l'outil de suivi des problèmes de qualité des données;
- la trousse de demande de données;

- le modèle de soumission du plan analytique;
- le cycle de vie des indicateurs (nouvelle trousse établissant une approche normalisée pour l'élaboration, la mise à jour et l'évaluation des indicateurs);
- le cycle du développement itératif (cadre s'appliquant au processus de génie logiciel pour le développement, la maintenance et le déploiement de systèmes de technologie de l'information).

L'ICIS se dotera d'autres outils internes en fonction de l'évolution de la priorité accordée à la qualité de l'information.

Normes

L'application de définitions communes et de processus courants garantit la comparabilité et l'uniformité des données saisies, en plus de faciliter l'analyse, l'interprétation et l'utilisation de l'information. L'ICIS tient à jour diverses normes, dont il appuie l'adoption et la mise en œuvre. La section sur les [normes de données](#) de son site Web présente un grand nombre de ces normes. De plus, l'ICIS a mis en place des normes analytiques et méthodologiques internes, notamment la méthode de couplage des clients, pour favoriser l'uniformité et l'efficacité de l'analyse et de la déclaration.

Lignes directrices sur les pratiques exemplaires

Des lignes directrices sur les pratiques exemplaires s'appliquent à un éventail de situations dans lesquelles il n'est pas toujours pratique ou raisonnable d'imposer une norme, par exemple : les lignes directrices et la liste de vérification sur la production de documentation de qualité destinée aux utilisateurs externes, le guide de rédaction et de révision ainsi que la liste de vérification pour la réalisation d'un examen analytique des indicateurs de santé et des analyses avant la publication. Des lignes directrices et une liste de vérification en cours d'élaboration porteront sur l'application de méthodes d'établissement de profils de données avant l'analyse et la vérification des faits.

Échange de connaissances

Différentes activités de l'ICIS permettent d'échanger les leçons apprises et l'expertise concernant la qualité au sein de l'ICIS et à l'extérieur de l'organisme, par exemple

- la tenue de réunions et de forums permettant aux participants de discuter des problèmes de qualité, de se renseigner sur les outils, les produits et les services liés à la qualité ainsi que d'explorer de nouvelles idées;
- la diffusion d'outils et d'information liés à la qualité sur l'intranet à l'interne et sur le site Web de l'ICIS à l'externe;

- la participation à des conférences et les présentations lors de ces événements;
- les occasions de formation sur la qualité et de perfectionnement professionnel.

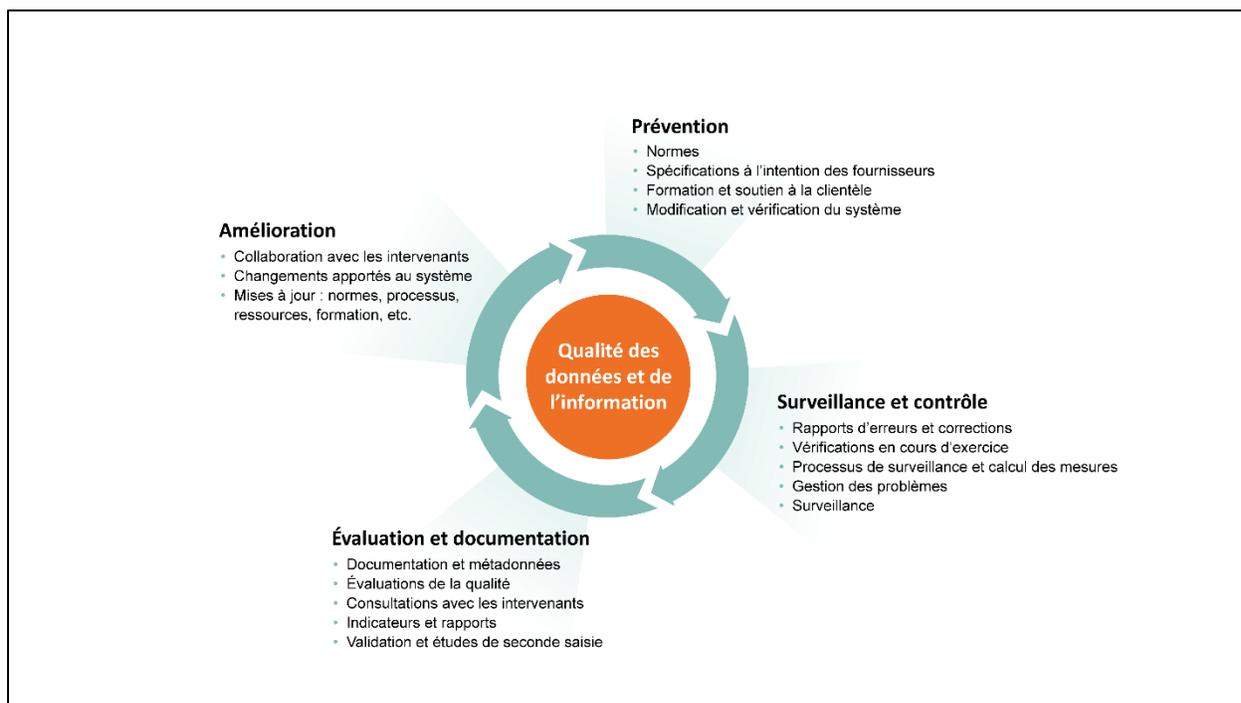
Culture

Comme l'indiquent nos principes relatifs à la qualité, l'ICIS soutient et renforce sa culture interne axée sur la qualité en menant diverses activités, notamment celles présentées ci-dessus. Nous célébrons également le mois de la qualité par des événements officiels et non officiels visant à mobiliser notre personnel et à l'informer au sujet de la qualité. De plus, la Division de la qualité des données de l'ICIS agit comme centre d'excellence, aide les équipes à régler les problèmes de qualité, fait la promotion de la culture de la qualité et travaille à la renforcer.

Activités

De nombreuses activités opérationnelles de l'ICIS portent sur la génération de produits d'information pertinents et de grande qualité ainsi que sur l'amélioration continue des données et de l'information. Le cadre de la qualité de l'information établit un classement des activités de gestion de la qualité, dont bon nombre reposent sur les composantes fondamentales indiquées ci-dessus. L'accent est donc mis sur la qualité à toutes les étapes du cycle de vie de l'information.

Figure 3 Activités de l'ICIS liées à la qualité



Prévention

Empêcher les problèmes de qualité de survenir représente le scénario idéal, puisqu'il est toujours plus coûteux de corriger les données après coup. Les activités de prévention de l'ICIS reposent sur

- les normes (techniques, cliniques et liées aux données), pour assurer la saisie de données uniformes;
- les spécifications à l'intention des fournisseurs, pour que les données soient saisies et soumises conformément aux normes;
- la formation et le soutien à la clientèle, pour que les fournisseurs de données saisissent les données avec exactitude et selon les normes;
- les processus de modification et de vérification des systèmes, pour valider les données à mesure qu'elles sont reçues et pour empêcher que des données erronées s'ajoutent aux bases de données de l'ICIS ou souligner les problèmes mineurs.

Surveillance et contrôle

À mesure que les données sont soumises et analysées, des activités de surveillance et de contrôle sont réalisées et comprennent

- des rapports d'erreurs et de corrections, qui découlent de la validation des données reçues par les systèmes de l'ICIS et qui procurent aux fournisseurs de données des commentaires visant les corrections requises;
- la gestion des problèmes, dans le cadre de laquelle les gardiens et les fournisseurs des données reçoivent des rapports sur les problèmes de base relevés lors du contrôle des volumes des soumissions et d'autres vérifications de l'uniformité signalant les changements inhabituels et les cas particuliers;
- les méthodes de surveillance avancée reposant sur l'apprentissage machine et les techniques statistiques évoluées qui repèrent les anomalies non détectables par les mécanismes habituels de surveillance et de validation.

Évaluation et documentation

Lorsqu'un fichier de données ou un produit d'information est considéré comme étant en version définitive, différentes activités sont menées pour évaluer et consigner la qualité globale. Parmi celles-ci figurent

- la production de documents et de métadonnées fournissant aux gardiens et aux utilisateurs des données des renseignements sur la génération, l'interprétation et l'utilisation des données;
- l'évaluation de la qualité des sources de données à l'aide de l'outil d'évaluation des sources de données;
- l'évaluation des indicateurs au moyen du cycle de vie connexe;
- la tenue de consultations avec les intervenants et la réalisation de sondages pour obtenir leurs commentaires sur les résultats, comprendre ce que la qualité signifie pour eux et déterminer si l'information répond à leurs besoins;
- la production de mesures, d'indicateurs et de rapports sur la qualité des données et de l'information (voir [ci-dessous](#));
- la réalisation d'études de validation ciblées (p. ex. études de seconde saisie) pour évaluer des aspects précis de la qualité.

Amélioration

L'une des principales façons d'améliorer les données et l'information consiste à s'en servir. Plus les données et l'information sont utilisées et diffusées, plus l'ICIS reçoit de commentaires et de questions à leur sujet et peut en améliorer la qualité, notamment la pertinence. Les utilisateurs et les fournisseurs prennent ainsi conscience de la valeur des données. La réalisation d'analyses facilite également la détection de données douteuses et, lorsque les données servent de fondement aux décisions, les gens s'en soucient davantage.

L'amélioration des données et de l'information se déroule périodiquement au cours des activités liées à la qualité. En plus d'assurer la grande qualité des données et de l'information pour étayer les décisions, ce cycle continu améliore les efforts de prévention, de surveillance et d'évaluation. Les activités d'amélioration de l'ICIS comprennent

- la collaboration avec les fournisseurs de données pour leur permettre de corriger les données et de les soumettre de nouveau;
- la collaboration avec les intervenants pour comprendre les causes fondamentales des problèmes et soutenir leurs initiatives d'amélioration de la qualité — grâce à cette collaboration, l'ICIS apprend comment améliorer les produits d'information pour répondre efficacement aux besoins des intervenants et tenir compte des nouveautés dans le secteur;

- l'intégration des connaissances tirées des commentaires à la planification et au contenu de la formation, ainsi qu'aux ressources de soutien des clients;
- les changements apportés aux systèmes de normes et d'information pour tenir compte de la nouvelle information, régler les problèmes et réduire le fardeau incombant aux fournisseurs de données;
- la mise à jour des autres processus, outils et ressources.

Produits

La composante des produits du cadre décrit ce qui résulte essentiellement des activités d'assurance de la qualité et de l'utilisation des outils fondamentaux présentés plus haut. Les principaux types de produits liés à la qualité de l'information sont

- les rapports et les indicateurs de qualité;
- les plans d'action ciblant l'amélioration;
- les métadonnées.

Rapports et indicateurs de qualité sur les données et l'information

L'ICIS crée une gamme de produits portant sur la qualité de l'information, selon les besoins en information des différents types d'intervenants. Le tableau ci-dessous présente des exemples de rapports produits régulièrement pour surveiller et améliorer la qualité des données soumises à l'ICIS. Bon nombre d'entre eux sont générés automatiquement par les systèmes qui reçoivent et traitent les données.

Tableau 1 Rapports sur la qualité produits régulièrement par l'ICIS

But	Exemples de rapports	Public cible	Détail	Moment de production
Assurer la réussite de chaque soumission de données	Rapports opérationnels de l'ICIS	Fournisseurs de données	Niveau des enregistrements	Après chaque soumission
Assurer l'exhaustivité et l'exactitude des données	Rapports opérationnels de l'ICIS Contrôles de la qualité des données en cours d'exercice	Fournisseurs de données Gestionnaires de données organisationnels, régionaux et provinciaux/territoriaux	Mesures organisationnelles, régionales et provinciales/territoriales avec certaines données au niveau de l'enregistrement	Durant les périodes de soumission et à la fin de celles-ci
Gérer les problèmes de qualité	Rapports sur la qualité spécialisés ou ciblés	Gestionnaires organisationnels, régionaux et provinciaux/territoriaux et cadres supérieurs	Analyses et mesures organisationnelles, régionales et provinciales/territoriales	Au besoin
Mesurer la performance des autorités compétentes	Rapport sur la qualité des données provinciales et territoriales	Dirigeants et cadres supérieurs provinciaux/territoriaux	Indicateurs provinciaux/territoriaux	Annuellement
Comprendre le contenu et la qualité des données à utiliser	Métadonnées et documentation à l'intention des utilisateurs externes Évaluations de la qualité	Utilisateurs de données	Varié	Lors de la diffusion des données

Les rapports sur la qualité produits par l'ICIS comprennent par exemple

- les rapports d'évaluation des sources de données et les rapports d'étape sur la qualité, qui sont produits à partir de toutes les sources de données conformément à la politique et aux procédures d'évaluation;
- les [rapports d'études de seconde saisie](#) et d'autres études de validation, qui visent à évaluer la qualité de la codification ainsi qu'à détecter les problèmes systémiques et à en déterminer les répercussions sur les produits de l'ICIS;
- les articles sur des sujets liés à la qualité publiés dans des revues dotées d'un comité de lecture;

- le Rapport sur la qualité des données provinciales et territoriales, qui est remis aux sous-ministres de la Santé et aux hauts dirigeants pour les sensibiliser à l'importance de la qualité des données, et qui a contribué à accroître la couverture et la qualité des données de l'ICIS;
- les analyses et les rapports sur la qualité spécialisés qui fournissent des mesures et des indicateurs permettant de surveiller des éléments d'intérêt précis (p. ex. les données utilisées dans la formule de financement de l'Ontario).

Plans d'action ciblant l'amélioration

Pour maximiser les gains au chapitre de la qualité, l'amélioration continue des données et de l'information doit s'appuyer sur une planification optimale et une gestion efficace des ressources. Les problèmes relevés doivent être évalués et classés en ordre de priorité selon leur portée, leur incidence et les ressources qu'ils exigent. L'objectif n'étant pas l'atteinte de la perfection, il n'est pas avantageux dans certains cas de régler un problème qui exigerait des ressources trop importantes et créerait un fardeau excessif pour le fournisseur.

Au niveau opérationnel, la création d'un plan d'action ciblant l'amélioration de la qualité fait partie intégrante du processus lié aux rapports d'évaluation des sources de données et sert de fondement aux rapports d'étape périodiques. Ce type de plan annuel est axé sur les mesures prioritaires pouvant être réalisées au cours des 12 mois suivants.

L'ICIS crée également des plans d'action orientant ses stratégies, comme celle sur l'acquisition de données, pour élargir et améliorer la couverture de ses sources de données et ainsi atteindre ses objectifs stratégiques.

Métadonnées

Les métadonnées (documents de référence sur les données et les produits d'information de l'ICIS) constituent une ressource essentielle pour tous les intervenants dans le cycle de vie de l'information. Elles permettent aux fournisseurs de données de comprendre les exigences en matière de données et de saisir des données de grande qualité. Quant aux utilisateurs, ils doivent y avoir accès pour trouver, utiliser et comprendre facilement les données ou l'information dont ils ont besoin.

Le site Web de l'ICIS présente des [renseignements clés](#) sur ses sources de données, notamment la participation des autorités compétentes et les années de données. De plus, le [Répertoire des indicateurs](#) fournit les principales métadonnées concernant les indicateurs de performance des systèmes de santé, dont les définitions, les méthodologies et les liens vers les résultats publiés.

Étant donné l'importance des métadonnées dans le cycle de vie de l'information, l'un des objectifs du plan actuel visant la qualité de l'information porte précisément sur l'amélioration des métadonnées de l'ICIS, notamment au chapitre de l'accessibilité, de l'uniformité et du format.

Résultats

La composante des résultats décrit les incidences souhaitées de l'application du cadre. Au-delà de l'objectif évident d'améliorer la qualité des données et de l'information et de voir à ce que celles-ci continuent de répondre aux besoins des utilisateurs, le cadre peut contribuer à l'atteinte d'autres buts concernant la qualité.

Meilleure connaissance

Les ressources, les outils et les pratiques figurant dans le cadre renseignent sur la qualité de l'information fournie par l'ICIS et la façon dont elle est assurée. Les intervenants peuvent par ailleurs s'en servir pour orienter leurs pratiques liées à la qualité à l'extérieur de l'ICIS.

Meilleure confiance

L'ICIS est un organisme digne de confiance et grandement respecté, ce que le cadre vise à souligner et à consolider. En rehaussant la transparence et en démontrant l'importance qu'il accorde à la consultation, à la croissance et à l'amélioration continues, l'ICIS renforce cette confiance et fait connaître son évolution vers la qualité de l'information. À cette fin, il publie des documents comme le présent cadre et les composantes connexes, son plan d'assurance de la qualité de l'information et un éventail croissant de rapports sur la qualité. Par ailleurs, en exposant clairement quelles sont les limites et les mesures qui en découlent, l'organisme démontre son intégrité, son honnêteté et son ouverture.

Meilleure utilisation

Les initiatives s'inscrivant dans les composantes des activités et des produits du cadre visent à accroître l'accès aux données et aux produits d'information de l'ICIS, ainsi que leur disponibilité et les métadonnées connexes. L'utilisation des données et des produits d'information se trouve ainsi encouragée au sein et à l'extérieur de l'ICIS. Il en résulte un cercle vertueux : plus les données et l'information sont utilisées et diffusées, plus l'ICIS reçoit de commentaires et de questions à leur sujet et peut en améliorer la qualité, particulièrement la pertinence.

Meilleure qualité

Le mandat de l'ICIS et le maintien de sa pertinence dans le secteur en constant changement de l'information sur la santé reposent fondamentalement sur la qualité. En ce sens, le plan d'assurance de la qualité de l'information tient compte de l'évolution nécessaire de la vision de l'ICIS en matière de qualité. L'adoption d'un cadre appuyant cet objectif permettra d'assurer et même d'améliorer la qualité des données et des produits d'information de l'ICIS, qui continueront ainsi de répondre aux besoins sans cesse changeants des intervenants en matière d'information.

Évolution vers un cadre de la qualité de l'information

Plan d'assurance de la qualité de l'information, 2016 à 2021

L'ICIS a pour objectif, avec son [plan stratégique](#), d'offrir aux intervenants l'information dont ils ont besoin et, de fait, d'être une source fiable de normes et de données de qualité. Le plan d'assurance de la qualité de l'information, qui appuie la mise en œuvre du plan stratégique, comprend 3 objectifs liés précisément à la qualité. Il vise par ailleurs à assurer que l'ICIS continue d'être une source fiable d'information sur la santé et que l'information de l'ICIS convient et répond aux besoins grandissants des intervenants. Le premier objectif du plan porte sur l'élaboration et le lancement du nouveau cadre de la qualité de l'information, qui regroupe les pratiques de gestion de la qualité de l'ICIS et vise leur amélioration.

Fondement solide pour assurer la qualité

Le cadre de la qualité des données, pierre angulaire du programme de qualité des données de l'ICIS, a vu le jour en 2001. Il faisait appel à un outil d'évaluation normalisé permettant aux sections de l'ICIS d'évaluer la qualité de chaque banque de données en fonction de 5 dimensions de la qualité, et de cerner les points à améliorer.

En 2003, l'ICIS a élaboré sa première stratégie de qualité des données⁵ visant à promouvoir la qualité des données à l'interne, mais aussi dans les systèmes de santé en général. Cette nouvelle stratégie d'entreprise a donné lieu à la création d'une culture de la qualité des données à l'ICIS et à la mise en place d'importants processus officiels d'assurance de la qualité. L'ICIS, voyant sa taille et son budget s'élargir, a investi considérablement dans la qualité des données, agrandi sa Division de la qualité des données et réalisé des études spéciales sur la qualité des données.

En 2005, à la demande de plusieurs clients, l'ICIS a rendu public son cadre de la qualité des données. Reconnu pour ses normes élevées et son exhaustivité, le cadre a été utilisé depuis par bon nombre d'organismes au pays et à l'étranger.

À mesure que ses banques de données ont crû en taille et en exhaustivité, l'ICIS a recentré la priorité de son programme de qualité interne sur la qualité des données soumises à chacune des sources de données. Ses efforts pour assurer la qualité des données, notamment par le cadre et l'outil d'évaluation, ont évolué au fil des ans suivant la croissance et l'adaptation de ses banques de données, les besoins en transformation connexes, ainsi que les changements dans les systèmes de santé et sur le plan technologique.

Qualité des données, mais surtout qualité de l'information

L'élaboration du plan d'assurance de la qualité de l'information a démontré clairement que le programme de qualité de l'ICIS devait être recentré sur la qualité de l'information, plutôt que sur la qualité des données, compte tenu de la maturité de l'ICIS comme organisme et de l'utilisation croissante et diversifiée de ses données (p. ex. par [Votre système de santé](#)). Le cycle de vie entier est ainsi pris en compte, soit la création et l'acquisition des données, leur traitement et leur transformation en produits d'information.

La qualité des données demeure un élément fondamental de la qualité de l'information, mais ne suffit pas en elle-même. La qualité de l'information ne s'est pas imposée comme un nouveau concept au sein de l'ICIS, mais nous avons pris conscience de la nécessité d'adopter une approche commune à l'échelle de l'organisme; d'accroître l'uniformité dans les méthodes et l'assurance de la qualité pour transformer les données en information; et de faciliter l'échange et l'application des pratiques exemplaires.

Normes internationales

Une analyse des ressources externes et des meilleures pratiques a aussi incité l'ICIS à recentrer ses pratiques de gestion sur la qualité de l'information, pour rester au premier plan du domaine de la gestion de la qualité et fournir de l'information sur la santé de grande qualité. À cette fin, 2 ressources produites par les Nations Unies ont joué un rôle important : le GSBPM³ et le cadre national d'assurance de la qualité (CNAQ)¹.

Modèle générique du processus de production statistique (GSBPM) et cycle de vie de l'information

Plus de 50 organismes de statistique à l'échelle mondiale, dont Statistique Canada, utilisent le GSBPM pour gérer et documenter la production des statistiques. Ce modèle définit et décrit de façon cohérente les processus statistiques, ce qui permet de les comparer au sein des organismes et entre eux, et d'établir des points de référence. Il oriente également les décisions sur les systèmes de production et l'organisation des ressources.

L'ICIS a mis ses processus en correspondance avec ceux décrits dans le GSBPM. Ce faisant, il a pu évaluer dans quelle mesure ils cadraient avec le modèle. L'ICIS a par ailleurs créé une version modifiée des processus généraux du modèle pour décrire le principal cycle de vie de la transformation des données en information. L'ICIS continuera de mettre à profit le GSBPM pour soutenir ses activités.

Cadre national d'assurance de la qualité et mise à jour des dimensions de la qualité

Créé par un groupe de travail international formé d'experts, le CNAQ est destiné aux organismes nationaux responsables des statistiques, comme Statistique Canada. Il s'accompagne d'un modèle et de lignes directrices souples guidant la création ou l'amélioration des cadres nationaux d'assurance de la qualité.

L'ICIS n'est pas un organisme statistique national, mais il joue un rôle au sein du système statistique du Canada. Par conséquent, de nombreux aspects du CNAQ le concernent. L'ICIS s'est servi de ce cadre comme fondement pour réorienter ses efforts vers la qualité de l'information et actualiser ses dimensions de la qualité. Le tableau présenté à l'annexe A offre une comparaison entre les dimensions actuelles et les précédentes (2009).

Annexe A : Les dimensions de la qualité de l'ICIS, 2009 et 2017

Cadre de la qualité des données, 2009		Cadre de la qualité de l'information, 2017*	
Dimension	Description	Dimension	Description
Pertinence	Capacité des données ou de l'information de répondre aux besoins actuels et futurs des utilisateurs	Pertinence	Mesure dans laquelle l'information répond aux besoins actuels et éventuels des clients, des utilisateurs, des intervenants ou du public cible
Exactitude	Précision avec laquelle les données ou l'information font état de la réalité qu'elles sont censées mesurer	Exactitude et fiabilité	Mesure dans laquelle l'information décrit correctement et uniformément le phénomène qu'elle est censée mesurer
Comparabilité	Niveau d'uniformité des données ou de l'information au fil du temps, entre les autorités compétentes et par rapport aux autres sources	Comparabilité et cohérence	Mesure dans laquelle l'information est comparable au fil du temps et entre les autorités compétentes, est produite au moyen de normes et de méthodes communes, et peut être combinée à d'autres sources
Actualité	Caractère courant ou à jour des données ou de l'information au moment de leur diffusion	Actualité et ponctualité	L'actualité désigne la rapidité avec laquelle l'information devient accessible après la période de référence; la ponctualité indique si l'information a été diffusée aux dates annoncées
Facilité d'utilisation	Facilité avec laquelle on peut comprendre les données ou l'information, et y accéder	Accessibilité et clarté	Mesure dans laquelle l'information, y compris l'information explicative complémentaire et les métadonnées, est facile à obtenir et présentée d'une façon claire et compréhensible

Remarque

* Fondé sur les dimensions du CNAQ des Nations Unies tirées du document [Guidelines for the Template for a Generic National Quality Assurance Framework \(NQAF\)](#)¹. Les descriptions ont été adaptées de celles, beaucoup plus longues, fournies dans ce document.

Annexe B : Texte de remplacement pour les images

Figure 1 Les 5 dimensions de la qualité

L'ICIS utilise 5 dimensions pour décrire et évaluer la qualité en fonction des besoins de l'utilisateur :

- Pertinence : L'information comble-t-elle les besoins actuels et éventuels des utilisateurs?
- Exactitude et fiabilité : L'information exprime-t-elle avec exactitude et fiabilité ce qu'elle a pour but de mesurer?
- Comparabilité et cohérence : L'information reste-t-elle stable au fil du temps et à l'échelle des dispensateurs, et peut-on facilement la combiner à d'autres sources?
- Actualité et ponctualité : L'information est-elle actuelle et diffusée à temps?
- Accessibilité et clarté : L'information et les documents d'accompagnement sont-ils faciles d'accès et présentés de façon claire et compréhensible?

Figure 2 Cadre de la qualité de l'information de l'ICIS

Le cadre de la qualité de l'information de l'ICIS décrit la transformation des données en information au cours des 5 étapes du cycle de vie de l'information : saisir, soumettre, traiter, analyser et diffuser. Les 4 composantes de la gestion de la qualité comptent plusieurs éléments, comme suit :

1. La composante du fondement comprend la stratégie et les principes, les politiques et les processus, les outils de l'ICIS, les normes, les lignes directrices sur les pratiques exemplaires, l'échange de connaissances et la culture.
2. La composante des activités comprend la prévention, la surveillance et le contrôle, l'évaluation et la documentation ainsi que l'amélioration.
3. La composante des produits comprend les rapports et les indicateurs de qualité sur les données et l'information, les plans d'action ciblant l'amélioration et les métadonnées.
4. Enfin, la composante des résultats comprend une meilleure connaissance, une meilleure confiance, une meilleure utilisation et une meilleure qualité.

Références

1. Division de la statistique des Nations Unies. [Guidelines for the Template for a Generic National Quality Assurance Framework \(NQAF\)](#). 2012.
2. Office for National Statistics. [Guidelines for measuring statistical output quality](#). 2013.
3. Commission économique pour l'Europe des Nations Unies. [Modèle générique du processus de production statistique \(GSBPM\)](#). 2013.
4. Organisation internationale de normalisation. [Principes de management de la qualité](#). 2015.
5. Institut canadien d'information sur la santé. [Gagner la confiance : résultats clés et plan d'action proposé issus de l'Étude des stratégies en matière de qualité des données](#). 2003.

**ICIS Ottawa**

495, chemin Richmond
Bureau 600
Ottawa (Ont.)
K2A 4H6
613-241-7860

ICIS Toronto

4110, rue Yonge
Bureau 300
Toronto (Ont.)
M2P 2B7
416-481-2002

ICIS Victoria

880, rue Douglas
Bureau 600
Victoria (C.-B.)
V8W 2B7
250-220-4100

ICIS Montréal

1010, rue Sherbrooke Ouest
Bureau 602
Montréal (Qc)
H3A 2R7
514-842-2226

icis.ca

15853-0817

