

Assurer la qualité des données pour appuyer l'évaluation

Tim Thompson¹

Projet de renouvellement du Système de gestion des délinquants, Service correctionnel du Canada

Dans une organisation de la taille du Service correctionnel du Canada (SCC), la recherche doit jeter les bases du changement organisationnel et influencer sur l'évolution, l'élaboration et la prestation de services liés à une foule d'enjeux de portée régionale et nationale. D'un point de vue plus général, la recherche appliquée sur les services correctionnels doit viser l'acquisition systématique de connaissances quantitatives qui viennent appuyer une analyse qualitative. Ces connaissances doivent être utiles et facilement applicables, et l'on doit pouvoir en tirer un maximum de profit en vue d'améliorer les politiques et les pratiques en matière correctionnelle².

Contexte

En théorie, il faudrait, pour faciliter la recherche au sein du SCC, disposer d'un dépôt central d'information qu'on utiliserait à des fins d'analyse seulement. Dans l'idéal, ce dernier réunirait l'ensemble des données historiques et actuelles pertinentes par rapport au domaine de recherche ou d'étude. À l'heure actuelle, les recherches menées au SCC s'effectuent grâce à l'extraction de données de l'organisation qui proviennent d'une ou plusieurs sources et qu'il faut parfois remanier ou modifier en raison de changements dans les politiques ou les pratiques opérationnelles dont les données existantes ne tiennent peut-être pas compte.

Qu'est-ce que la qualité des données ?

La qualité des données réside dans l'exactitude, l'actualité, la pertinence et l'uniformité de ces dernières au sein d'une organisation³. Dans le contexte de cet article, les données sont une indication ou une représentation de faits liés à une réalité. Elles constituent la matière première dont on tire l'information ainsi que le fondement de décisions et de mesures intelligentes. L'information, ce sont des données mises en contexte auxquelles on a donné une signification⁴. Elle revêt une importance cruciale pour les activités quotidiennes de toute organisation. Des données de mauvaise qualité donnent lieu à de l'information de qualité médiocre, laquelle peut entraîner de piètres décisions. Au SCC, ce phénomène a une incidence directe sur notre capacité

de mener nos activités et de fournir de l'information exacte aux parties intéressées.

Le SCC a recours à un certain nombre de systèmes électroniques de collecte de renseignements parmi lesquels le principal est le Système de gestion des délinquants (SGD). Ce dernier constitue un bon exemple de système électronique qui facilite la collecte, le stockage, la diffusion et l'analyse de l'information. Au cœur de ces activités, cependant, se trouve l'utilisateur. En effet, quiconque prend une part active à l'entrée de données dans le SGD joue un rôle concernant la qualité des données.

Pourquoi est-ce important ?

Le SCC représente l'une des composantes d'un système de justice pénale vaste et complexe. L'Initiative d'intégration de l'information de la justice, qui visait à relier les éléments du système de justice pénale en vue de créer le Réseau canadien d'information pour la sécurité publique, met en évidence la responsabilité qui incombe au SCC de produire de l'information de grande qualité à l'usage de tiers. La qualité des données est essentielle pour permettre au SCC de jouer ce rôle⁵.

L'une des principales tâches du SCC consiste à traiter l'information en temps opportun pour permettre la prise de décisions judicieuses quant à la réinsertion sociale des délinquants. Essentiellement, les activités de base du Service sont la réception, l'évaluation, le traitement et la réinsertion sociale des délinquants sous responsabilité fédérale. Pour faciliter ce processus, le SCC doit recueillir et analyser une multitude de renseignements sur chacune des personnes qui entrent dans son système. Cette information est stockée sous forme de données qui deviennent la source d'information utilisée pour réaliser diverses activités telles que la planification correctionnelle, l'évaluation du risque, l'évaluation des progrès, la mesure du rendement et la recherche.

Le SCC a une responsabilité très réelle vis-à-vis de ses clients et du public, à savoir s'assurer qu'il contribue à la protection de la société en incitant activement et en aidant les délinquants à devenir des citoyens respectueux des lois, tout en exerçant sur eux un contrôle raisonnable, sûr, sécuritaire et humain⁶. Pour y parvenir, le Service doit être en mesure de fournir de l'information qui réponde aux

critères de qualité requis pour permettre la prise de décisions justes et éclairées. Le travail du SCC est orienté non seulement par sa mission, mais aussi par les dispositions législatives qui prescrivent la réalisation de certaines activités à l'intérieur de délais donnés, activités dont la tenue ne peut être prouvée et qu'on ne peut évaluer que si elles ont été enregistrées sur support électronique.

Quelles sont les répercussions possibles ?

Le SCC n'est pas le seul organisme à stocker de grandes quantités d'information aux fins de la prise de décisions. Il se distingue toutefois par le fait que, dans son contexte, une mauvaise qualité de données peut avoir des répercussions sur la sécurité du public plutôt que d'influer sur les profits ou sur les stocks, comme c'est parfois le cas pour d'autres grandes organisations. À la lumière de cette réalité, il importe de souligner que quiconque participe à l'entrée, dans un système d'information, de données susceptibles d'être extraites ultérieurement aux fins de la prise de décisions a un rôle à jouer dans la gestion de la qualité des données.

La qualité des données a des conséquences à tous les échelons au sein d'une organisation qui dépend de l'information générée à l'interne. Dans tous les cas, les personnes qui entrent des données dans un type quelconque de système électronique doivent comprendre l'importance de cette information de même que ses incidences éventuelles. Effectivement, si elle n'est pas relevée, toute erreur ou omission dans la consignation d'un détail particulier ou d'une activité peut avoir des effets à long terme. Les extracteurs de données, les outils de l'organisation servant à l'établissement de rapports et les systèmes de vérification peuvent, dans une certaine mesure, permettre de déceler les erreurs dans les données d'un système, mais ils ne sont pas infaillibles et ne peuvent servir qu'à repérer les erreurs évidentes telles que les zones en blanc dans lesquelles il devrait y avoir des données ou encore les fautes d'orthographe ou les erreurs dans les dates.

Toutefois, il s'avère extrêmement difficile d'évaluer l'information contextuelle en se fondant sur des données. La qualité des évaluations et analyses écrites de même que des textes narratifs est tributaire de l'exactitude des renseignements enregistrés et du degré d'attention de la personne qui les a consignés. Les erreurs de grammaire et de langue en général posent un problème, mais les renseignements inexacts ou erronés soulèvent davantage de préoccupations. En effet, ils peuvent induire en erreur ou s'avérer complètement faux dans certains cas.

Comment assurer la qualité des données ?

La qualité des données n'est pas quelque chose qui existe en soi; elle résulte d'un changement dans la manière de penser et de procéder au sein de l'organisation, tant à l'échelon de la Direction que sur le plan individuel. La conscience d'une responsabilité et d'une obligation de rendre compte chez toutes les personnes qui prennent une part active à l'enregistrement des données dans tout système d'information, qu'il soit ou non propre à l'organisation, est essentielle à la production constante d'une information exacte et fiable.

L'amélioration de la qualité des données au sein d'une organisation commence par l'élévation du niveau de conscience. Les personnes qui participent à l'enregistrement de l'information doivent avoir des indications précises et concises quant au contenu, à l'usage et à la portée de cette dernière. Les utilisateurs doivent connaître le type de renseignements qu'ils doivent recueillir, les raisons pour lesquelles ils doivent les enregistrer, l'endroit où on les stocke et l'usage qu'on en fera, et savoir qui est propriétaire de l'information et combien de temps elle sera conservée. Toute formation ou orientation doit comporter la communication de renseignements qui permettent à chacun de mieux comprendre les répercussions de ses activités et d'avoir facilement accès aux dispositions législatives, aux politiques ou aux directives de l'organisation qui définissent le rôle de l'organisation au chapitre de la collecte et de l'enregistrement de l'information.

Dans le contexte du SCC, tous les employés sont en quelque sorte les « gardiens » des biens de l'organisation, y compris le bien que représente l'information. À ce titre, chaque personne ou employé a des responsabilités précises par rapport à la qualité des renseignements contenus dans un système d'information. Ces responsabilités doivent faire partie des critères utilisés pour l'évaluation du rendement dans l'ensemble de l'organisation. Il doit également y avoir une responsabilisation des fournisseurs de données⁷.

Enfin, en haussant le degré de conscience et de responsabilisation relativement à la qualité de l'information au sein de l'organisation, on fait preuve d'un engagement, tant vis-à-vis du personnel qu'en ce qui concerne le produit final, et cela influe en bout de ligne sur l'engagement individuel à l'égard de l'amélioration de cette qualité.

Le produit final

En assurant une bonne mise en œuvre du processus de gestion de la qualité des données, l'organisation peut accroître l'efficacité des données employées pour la recherche et la production de rapports à l'interne et augmenter la confiance du public dans l'information qu'elle produit. Le SCC doit montrer comment il

répond aux exigences que lui impose la loi à divers égards. Pour pouvoir faire la preuve de ses progrès, il doit être en mesure de les évaluer. Toute évaluation précise des activités du SCC doit reposer sur les données de l'organisation, lesquelles doivent être actuelles, exactes et valides. En améliorant la qualité des données, on améliore aussi directement la capacité du Service de s'acquitter de ces tâches. ■

- ¹ 100, rue Metcalfe, Ottawa (Ontario) K1P 5M1
- ² Pour de plus amples renseignements, voir http://www.csc-scc.gc.ca/text/rsrch/reports/r05/ro5f_f.shtml, programme de recherche 2003-2004.
- ³ Voir <http://www.it-director.com/article.php?articleid=1327> 07/10/2003
- ⁴ Voir http://infonet-omsr/pdffdocuments/tqdm_document_final_f.doc 03/11/2003

- ⁵ Voir http://infonet-omsr/pdffdocuments/tqdm_document_final_f.doc 2003/11/03
- ⁶ Voir http://www.csc-scc.gc.ca/text/pblct/mission/index_f.shtml#M_stat 27/10/2003
- ⁷ Voir http://infonet-omsr/pdffdocuments/tqdm_document_final_f.doc 03/11/2003

Vous cherchez Forum ?

Veillez communiquer avec la Direction de la recherche si votre étiquette d'adresse renferme des erreurs, si vous voulez ajouter votre nom à la liste d'envoi de FORUM, si vous avez besoin d'exemplaires supplémentaires d'un numéro ou si vous voulez annuler un abonnement. Vous pouvez remplir le formulaire à l'intérieur de la couverture d'envoi de ce numéro ou vous pouvez écrire une courte lettre et l'envoyer à :

*Direction de la recherche
Service correctionnel du Canada
340, avenue Laurier Ouest
Ottawa (Ontario) K1A 0P9*

Vous pouvez également rejoindre la Direction de la recherche par :

*Téléphone : (613) 995-3975
Télécopieur : (613) 941-8477
Courriel : recherche@csc-scc.gc.ca*