



Plan d'assurance 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 Plan*.

Table des matières

Introduction	4
Qu'est-ce que la qualité?.....	4
Qualité des données et de l'information.....	5
L'élaboration du plan	6
Objectifs de qualité	6
Objectif 1 : Élaborer et mettre en œuvre un cadre de la qualité de l'information qui vise à réunir et améliorer les pratiques de gestion de la qualité de l'ICIS.....	6
Objectif 2 : Améliorer l'exactitude, la comparabilité et la cohérence des données et de l'information de l'ICIS.....	7
Objectif 3 : Améliorer l'information (métadonnées) sur les sources de données et les produits d'information de l'ICIS	7
Annexe A : Programme de qualité des données de l'ICIS	8
Annexe B : Initiatives relatives aux objectifs.....	9
Initiatives pour l'objectif 1	9
Initiatives pour l'objectif 2	10
Initiatives pour l'objectif 3	11
Références	12

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 ». Nous avons pour objectifs, par notre [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.

La durabilité du succès et de la pertinence de l'ICIS 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.

Notre plan d'assurance de la qualité de l'information, fondé sur un solide programme de qualité des données (voir l'annexe A), comprend 3 objectifs liés précisément à la qualité qui permettront à l'ICIS d'atteindre ses objectifs stratégiques généraux. Le plan vise par ailleurs à assurer :

- que l'ICIS continue d'être une source fiable d'information sur la santé;
- que l'information convient et répond aux besoins grandissants des intervenants;
- que nos initiatives d'amélioration de la qualité touchent les bons secteurs;
- que nos pratiques de gestion de la qualité continuent d'évoluer et de s'améliorer.

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 données n'ont pas à être parfaites; il serait d'ailleurs utopique de croire qu'elles puissent l'être. Cependant, l'utilisateur qui acquiert une connaissance appropriée d'un ensemble de données ou d'un produit sera en mesure de prendre une décision éclairée, à savoir s'il peut utiliser cette information en toute confiance pour trouver réponse à ses questions opérationnelles ou de recherche².

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

Les 5 dimensions de la qualité

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?

Ces dimensions 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, notamment le coût, le fardeau de réponse, le respect de la vie privée, la confidentialité et la sécurité, doivent aussi être pris en considération, puisqu'ils peuvent influencer sur la qualité globale de l'information ou sur les décisions relatives aux initiatives potentielles d'amélioration².

Qualité des données et de l'information

Notre plan, qui porte surtout sur la **qualité de l'information**, couvre tout le cycle vie, c'est-à-dire la création et l'acquisition des données, leur traitement et leur transformation en produit d'information. La qualité de l'information touche : la qualité des données provenant de diverses sources et la façon de présenter ces données de manière compréhensible et d'y donner accès; la façon d'amalgamer les données en vue de broser un portrait cohérent; la gestion de la qualité dans chacun des processus tout au long du cycle de vie.

L'élaboration du plan

Pour élaborer ce plan, l'ICIS a

- effectué un examen approfondi des processus et pratiques internes relatifs à la qualité;
- fait une analyse des pratiques exemplaires à l'externe;
- consulté les membres de la haute direction de toute l'organisation;
- examiné les commentaires recueillis lors de consultations avec les intervenants dans le cadre de l'élaboration du plan stratégique.

Après avoir dégagé les thèmes et facteurs de changement communs, l'ICIS a mis de l'avant des objectifs opérationnels prioritaires axés sur la qualité et un programme d'activités visant à les atteindre.

Objectifs de qualité

Notre plan d'assurance de la qualité de l'information comporte 3 grands objectifs. L'annexe B présente les initiatives liées à chacun d'entre eux.

Objectif 1 : Élaborer et mettre en œuvre un cadre de la qualité de l'information qui vise à réunir et améliorer les pratiques de gestion de la qualité de l'ICIS

L'ICIS, à travers son histoire, a surtout orienté son programme de qualité sur les diverses sources de données. Or, le moment est venu d'englober aussi la production et la diffusion de nos produits d'information. Il y aura lieu de trouver des approches communes dans la gestion de la qualité de l'information et des pratiques exemplaires plus faciles à diffuser. L'ICIS doit continuellement renouveler sa volonté de combler les besoins en matière de qualité. La responsabilité associée à la qualité doit être partagée à tous les échelons de notre organisation et chaque employé doit bien comprendre le rôle qui lui incombe. Par ailleurs, l'ICIS doit continuer d'appuyer la gérance de la qualité parmi un grand nombre d'organisations et de personnes qui soumettent des données à l'ICIS.

Objectif 2 : Améliorer l'exactitude, la comparabilité et la cohérence des données et de l'information de l'ICIS

Pour produire davantage d'information et d'indicateurs clés à l'échelle du système, il faut combiner l'information provenant de multiples banques de données. Il est de plus en plus important que les utilisateurs comprennent de quelle façon les données de l'ICIS interagissent ou non entre elles.

Pour maintenir et améliorer la qualité dans son ensemble, il est essentiel de cerner les problèmes et de mettre à la disposition des fournisseurs de données une information pertinente et actuelle au sujet de la qualité de leurs données. La simplification, la normalisation et, dans la mesure du possible, l'automatisation des processus favoriseront l'amélioration de la qualité et de l'actualité des données ainsi que de l'efficacité opérationnelle de l'ICIS.

Objectif 3 : Améliorer l'information (métadonnées) sur les sources de données et les produits d'information de l'ICIS

Un constat s'est souvent dégagé des consultations qui ont accompagné l'élaboration de ce plan : il est difficile de trouver et d'utiliser les documents de référence et les métadonnées (p. ex. manuels d'utilisateur, normes, dictionnaires de données, répertoires d'indicateurs, documents sur la qualité des données, etc.) nécessaires pour comprendre les sources de données et les produits d'information de l'ICIS. Les fournisseurs de données doivent y avoir accès facilement pour que la qualité de la collecte et de la soumission des données soit assurée. Les utilisateurs en ont besoin quant à eux pour être sûrs qu'ils font un usage approprié des données et de l'information. La transparence dans la qualité des sources de données et dans les méthodes servant à produire l'information permettra d'accroître la fiabilité de l'information et d'en améliorer rapidement la qualité.

Annexe A : Programme de qualité des données de l'ICIS

Depuis la naissance de l'ICIS, la qualité des données et de l'information est considérée comme essentielle et fait partie intégrante du mandat de notre organisation. Les activités d'assurance de la qualité sont axées sur la prévention, la détection, la déclaration et la résolution de problèmes dans les données grâce à un processus d'amélioration continue; elles comprennent la documentation, à l'intention des utilisateurs, des forces et des limites des données.

Il existe un modèle réparti pour la gestion des données et la qualité de l'information. L'ICIS compte sur un grand nombre de fournisseurs pour la soumission des données qui lui servent à produire des rapports; en collaboration avec ces organisations, il favorise le sens de la gérance et de la responsabilisation à l'égard de la qualité des données dans la chaîne d'approvisionnement des données².

Chaque section de l'ICIS responsable d'une banque de données doit préserver et constamment améliorer la qualité des données qui s'y trouvent. Les sections analytiques assurent la qualité des analyses et des indicateurs qu'elles élaborent et diffusent. La Division de la qualité des données est responsable des politiques, des outils et des processus de l'entreprise qui servent à évaluer, documenter et améliorer la qualité; elle aide les membres du personnel de l'ICIS à cerner et à résoudre les problèmes de qualité des données.

Au fil des ans, devant la croissance de ses banques de données et en réponse aux changements survenus au chapitre des systèmes de santé, des technologies, du respect de la vie privée et de la sécurité, l'ICIS n'a ménagé aucun effort en ce qui touche l'assurance de la qualité des données.

En 2003, l'ICIS a élaboré sa première stratégie de qualité des données visant à promouvoir la qualité des données à l'interne, mais aussi dans les systèmes de santé en général³. 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 s'élargir sa taille et son budget, 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.

Un cadre de la qualité des données, pierre angulaire du programme de qualité des données de l'ICIS, a vu le jour en 2001. Le cadre fait appel à un outil d'évaluation normalisé qui permet 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 domaines où la qualité peut être améliorée. Au cours des 15 dernières années, le cadre et l'outil d'évaluation ont été maintes fois modifiés et améliorés selon l'évolution des banques de données de l'ICIS.

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'organisations au pays et à l'étranger.

Annexe B : Initiatives relatives aux objectifs

Initiatives pour l'objectif 1

Élaborer et mettre en œuvre un cadre de la qualité de l'information qui vise à réunir et améliorer les pratiques de gestion de la qualité de l'ICIS

1. Créer un cadre de la qualité de l'information
 - Élaborer un cadre général de la qualité de l'information qui décrit les pratiques de l'ICIS en matière de gestion de la qualité
 - Cerner et élaborer les éléments prioritaires (processus, outils, normes, produits) à intégrer au nouveau cadre de la qualité de l'information
 - Procéder aux essais pilotes sur un outil d'évaluation de la qualité des sources de données (fondé sur une évaluation du cadre actuel de la qualité des données) et au lancement de l'outil
 - Créer un cycle de vie relative aux indicateurs et convenir d'un processus simplifié d'élaboration, de tenue à jour et d'évaluation des indicateurs
 - Mettre en place de nouveaux mécanismes d'établissement de rapports en vue de renforcer la connaissance et la responsabilisation à l'égard des problèmes stratégiques de qualité
2. Perfectionner et normaliser les outils et processus d'évaluation des données
 - Élaborer des processus et des outils efficaces afin d'évaluer une grande variété de données

3. Promouvoir la culture de la qualité à l'ICIS
 - Multiplier les occasions de partage des connaissances à l'interne et à l'externe
 - Créer des normes relatives à la formation interne et externe

Initiatives pour l'objectif 2

Améliorer l'exactitude, la comparabilité et la cohérence des données et de l'information de l'ICIS

1. Simplifier les processus internes en vue de cerner et de gérer les problèmes de qualité
 - Mettre en place un outil visant à déceler et gérer les problèmes opérationnels de qualité
 - Concevoir un plan d'action interne au sujet des problèmes prioritaires stratégiques de qualité
2. Améliorer et simplifier la production de rapports sur la qualité des données à l'intention des fournisseurs de données
 - Améliorer les [rapports sur la qualité des données provinciales et territoriales](#) destinés aux instances gouvernementales
 - Simplifier et automatiser le processus régulier de surveillance de la qualité des données et d'envoi de comptes rendus aux fournisseurs de données
3. Entreprendre des projets ciblés d'amélioration de la qualité des données et de l'information de l'ICIS
 - Entreprendre des projets ciblés sur la qualité des données comprenant entre autres des [études de validation](#) en vue d'évaluer la qualité des sources de données
 - Examiner l'application de techniques d'exploration des données en vue de surveiller la qualité des rapports sur le financement par activité et la performance du système de santé
 - Entreprendre des analyses de la qualité dans de nouveaux secteurs, notamment l'utilisation des données provenant des dossiers médicaux électroniques (DME) et de celles sur [l'expérience des patients](#)
 - Produire des indicateurs de la qualité et des analyses croisées des bases de données favorisant l'intégration des données

Initiatives pour l'objectif 3

Améliorer l'information (métadonnées) sur les sources de données et les produits d'information de l'ICIS

1. Améliorer la cohérence et l'accessibilité en lien avec les métadonnées ayant trait aux banques de données, aux indicateurs, aux statistiques et aux produits d'information de l'ICIS
 - Préparer des sommaires des données actuelles de l'ICIS sur les populations prioritaires identifiées dans le [Plan stratégique 2016 à 2021 de l'ICIS](#)
 - Élaborer les exigences détaillées des utilisateurs de métadonnées (pour différents types d'utilisateurs) en vue de l'élaboration, de la gestion et de la diffusion des métadonnées
 - Créer à l'échelle de l'organisation un cadre des métadonnées incluant les métadonnées existantes (comme le [Répertoire des indicateurs](#) et les [métadonnées externes de nos banques de données](#))
 - Permettre la collecte, la tenue à jour et l'utilisation efficaces des métadonnées prioritaires et de la documentation sur la qualité à l'aide des outils technologiques appropriés
2. Diffuser des indicateurs et mesures de la qualité des données
 - Diffuser sur le site Web de l'ICIS des indicateurs de la qualité des données provinciales et territoriales (banques de données participantes)
 - Élaborer et diffuser des indicateurs de base de la qualité des données pour toutes les autres banques de données
3. Améliorer la transparence et la cohérence des processus, normes et méthodologies ayant trait à la qualité
 - Aborder avec cohérence la divulgation des limites relatives à nos données et à nos produits d'information
 - Aborder avec cohérence la révision des données et de l'information et la consignation des révisions

Références

1. United Nations Statistics Division. [Guidelines for the Template for a Generic National Quality Assurance Framework \(NQAF\)](#). 2012.
2. Richards H, White N. [Ensuring the quality of health information: The Canadian experience](#). In : Sadiq S, dir. *Handbook of Data Quality*. 2013.
3. Office for National Statistics. [Guidelines for Measuring Statistical Output Quality](#). 2013.
4. Institut canadien d'information sur la santé. [Gagner la confiance : Résultats clés et plan d'action proposé issu 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

15603-0617

