

**91<sup>E</sup> CONFÉRENCE DGINS**

**COPENHAGUE, 26 ET 27 MAI 2005**

**Les utilisateurs de données non professionnels au centre de l'attention**

*Aija ZIGURE*  
*Présidente, Bureau central de la statistique de Lettonie*

# Les utilisateurs de données non professionnels au centre de l'attention

Aija ZIGURE

*Présidente, Bureau central de la statistique de Lettonie*

Qu'entend-on par «utilisateurs de données non professionnels»? Comment les distinguer des utilisateurs professionnels? Comment répondre à leurs besoins? Telles sont les questions auxquelles l'auteur tente de répondre dans le présent document.

Les instituts nationaux de statistiques reçoivent de plus en plus de demandes d'analyses générales et aisément compréhensibles de la situation socio-économique. Répondre efficacement aux besoins des utilisateurs de données non professionnels constitue pour eux un nouveau défi.

Le présent document décrit les approches mises en œuvre par le Bureau central de la statistique de Lettonie afin d'assurer une communication efficace avec les utilisateurs de données non professionnels.

Chaque jour, nous écoutons les prévisions météorologiques pour choisir ce que nous allons porter ou pour savoir si la semaine à venir se prêtera à une escapade. La plupart d'entre nous ne connaissent toutefois pas les indicateurs et les analyses qui permettent d'établir ces prévisions. Les utilisateurs de données non professionnels prennent leurs décisions sur la base de conclusions tirées par des tiers, de la même façon que nous lisons les prévisions météorologiques: combien d'entre nous sont-ils capables de décoder des photos prises par satellite en l'absence de textes explicatifs?

L'intérêt du grand public pour les données statistiques – sans qu'il ait obligatoirement un lien direct avec les matières concernées et avec la production proprement dite des statistiques – a d'ores et déjà modifié leur présentation. Les statisticiens l'ont compris: la combinaison d'une analyse concise des données à des graphiques ou à des cartes permet de transmettre au lecteur un message qui éclaircit le sens de ces données, puisque le texte et l'image font ressortir des éléments qui ne sont pas toujours perçus par les utilisateurs de données non professionnels. La présentation des informations statistiques est orientée vers des catégories spécifiques d'utilisateurs (chefs d'entreprise, étudiants, hommes politiques, etc.), en tenant compte de leur profil, à savoir leur degré de professionnalisme dans un secteur donné et dans le domaine statistique. Un travail considérable a été réalisé afin de cerner les besoins des différents groupes d'utilisateurs non professionnels, d'attirer leur attention et de les aider à se familiariser avec les statistiques au quotidien.

## **1. Introduction**

Ces derniers temps, on observe un besoin grandissant d'analyses statistiques dans la société en général, un besoin motivé par le développement dynamique de pays, de secteurs et d'entreprises, ce qui impose à un nombre toujours plus élevé de personnes de suivre l'évolution de la situation pour prendre les meilleures décisions. La multiplication des entreprises privées rentables et en croissance qui se lancent dans l'élaboration d'informations statistiques et la fourniture de services d'analyse en est la preuve.

Cette demande de statistiques n'est cependant pas dénuée d'ambiguïté. D'une part, elle renforce l'importance et la valeur des activités d'élaboration et de diffusion des données statistiques, ainsi que leur impact sur la société. Nous qui sommes impliqués dans l'organisation du système statistique ne pouvons que nous en féliciter. D'autre part, ce nombre d'utilisateurs en constante expansion se traduit par une charge de travail accrue pour les diffuseurs de données statistiques. Face à cette progression continue qu'engendre la dynamique économique et sociale actuelle, le besoin d'informations accroît rapidement et irréversiblement la quantité de travail requise pour fournir les services d'information correspondants et adéquats. Les diffuseurs de données statistiques doivent donc étendre leur gamme de services en les diversifiant, c'est-à-dire en fournissant les mêmes informations par le biais de plusieurs canaux afin de satisfaire davantage de demandes et de répondre aux différentes questions concernant la disponibilité des données; à l'ère de la technologie de l'information, il s'agit aussi d'aborder les problèmes techniques inhérents à l'utilisation des statistiques publiées sous forme numérique – sur CD ou via l'internet. Les demandes d'analyses générales et aisément compréhensibles de la situation socio-économique sont le plus souvent adressées aux instituts nationaux de statistiques ou à d'autres organismes publics, ce qui garantit la qualité des données.

Les statisticiens devraient, en outre, appliquer des méthodes de marketing, de façon à ce que les informations statistiques proposées soient en adéquation avec les besoins des utilisateurs et pour éviter tout gaspillage des moyens financiers investis dans la préparation. En d'autres termes, ils devraient réaliser une étude consacrée aux utilisateurs de leurs produits, afin de déterminer comment assurer une satisfaction plus rationnelle de leurs intérêts en améliorant les produits, les services et la communication.

## **2. Comment distinguer utilisateurs professionnels et non professionnels?**

Je commencerai par préciser qu'il est pour ainsi dire impossible de définir ou de classer et de distinguer les utilisateurs de données professionnels et non professionnels. Il est sans doute possible

de caractériser les utilisateurs professionnels de façon plus précise ou d'adapter au moins les critères d'évaluation.

Comme nous représentons tous des statisticiens professionnels, il peut sembler difficile, au premier abord, d'identifier les utilisateurs de données non professionnels, mais si nous examinons la question sous un autre angle, en adoptant le point de vue d'un secteur où nous serions tous des utilisateurs non professionnels, nous pouvons acquérir une vision différente de la situation.

Je voudrais comparer la statistique et la méthodologie. Chaque jour, nous écoutons les prévisions météorologiques pour choisir ce que nous allons porter ou pour savoir si la semaine à venir se prêtera à une escapade, mais nous ne comprenons pas réellement les indicateurs et les analyses qui sous-tendent ces prévisions. Pour résumer, les météorologues analysent les données disponibles et les rendent compréhensibles pour les autres.

Nous pouvons appliquer le principe susmentionné aux utilisateurs de données statistiques, en les partageant en deux groupes: les professionnels et les non-professionnels. Appuyons-nous sur la définition de l'utilisateur professionnel pour tenter de définir ce que l'on entend par utilisateur non professionnel.

L'utilisateur professionnel est celui qui est capable de tirer des conclusions sur les mesures et les décisions à prendre, sur la base des informations statistiques disponibles et de diverses méthodes théoriques et pratiques d'analyse statistique. Ces conclusions et décisions ne sont bien entendu pas toujours correctes, mais la chose est davantage liée à l'expérience et aux qualifications professionnelles de l'utilisateur.

Nous pouvons à présent caractériser les utilisateurs de données non professionnels: ils prennent leurs décisions sur la base de conclusions tirées par des tiers (le parallèle avec la lecture des prévisions météorologiques est évident: combien d'entre nous sont-ils capables d'interpréter des photos prises par satellite sans commentaires explicatifs?).

Cette définition des utilisateurs non professionnels inclut généralement les catégories suivantes:

- le grand public (les citoyens intéressés);
- les enseignants;
- les étudiants;
- les enfants en âge scolaire;
- les bibliothécaires;
- les hommes politiques;

- les journalistes;
- les chefs d'entreprise;
- les fonctionnaires.

Les quatre dernières catégories pourraient aussi être considérées comme des utilisateurs professionnels (en fonction de leurs qualifications dans le domaine statistique). Le principal groupe d'utilisateurs non professionnels est cependant celui du grand public.

### **3. Les groupes d'utilisateurs traditionnels de données statistiques vus sous un nouvel angle**

Chaque utilisateur rassemble et utilise les informations statistiques à des fins précises. Dans la plupart des cas, ces informations ne représentent qu'une partie des données mises à sa disposition et dont il se sert pour prendre des décisions. L'identification des principales catégories d'utilisateurs suppose d'établir une corrélation entre les statistiques obtenues et la finalité de leur utilisation, de manière à identifier les groupes d'utilisateurs professionnels et non professionnels.

Selon Sibylle von Oppeln-Bronikowski, spécialiste de l'Office fédéral allemand de la statistique, la demande de statistiques comporte trois niveaux:

- les besoins d'informations de base du grand public;
- les besoins d'informations susceptibles d'être standardisés qui émanent de certains groupes cibles;
- les besoins d'informations spécifiques d'utilisateurs particuliers [1].

«Le service de base englobe les communiqués de presse, les dépliants, les brochures, la réponse aux demandes simples adressées à nos services d'information, les publications statistiques disponibles dans les bibliothèques, les foires et les expositions, la contribution à des manifestations, ainsi que la diffusion d'informations sur internet.» [1, p. 3]

Compte tenu des besoins d'informations du grand public, les instituts nationaux de statistiques ont pour tâche de produire des statistiques pour le plus grand nombre. Ces informations devraient être préparées à l'avance, en assurant leur plus large diffusion possible. Le meilleur moyen de diffuser des informations aux utilisateurs non professionnels est de recourir à des multiplicateurs – en premier lieu, les médias, les enseignants, les organisations internationales.

Il faut également signaler qu'une partie des besoins d'informations susceptibles d'être standardisés pourrait aussi être acquise par des utilisateurs non professionnels.

En matière de diffusion des statistiques, nous savons d'expérience que les différentes catégories d'utilisateurs souhaitent obtenir les résultats des sondages sous différentes formes. Chaque groupe souhaite en effet recevoir les informations sous la forme la plus appropriée à ses besoins spécifiques. Les journalistes, les hommes politiques et le grand public se servent essentiellement des données statistiques pour participer au processus démocratique.

Les utilisateurs non professionnels exigent non seulement des informations correctes et actualisées, mais aussi des explications simples sur les sources de données et les méthodes d'agrégation et de calcul des indicateurs.

Une part relativement importante d'entre eux préfère recevoir les documents nécessaires à l'analyse et à l'interprétation des résultats des sondages.

Le grand public réclame pour sa part des informations statistiques très variées, mais pas excessivement détaillées. Les étudiants s'intéressent également à divers domaines statistiques et souhaitent, eux, des informations plus spécifiques.

À l'instar des autres utilisateurs, les utilisateurs non professionnels exigent évidemment des informations statistiques de qualité et actuelles.

Les utilisateurs non professionnels n'ont pas besoin de métadonnées aussi précises que les utilisateurs professionnels. À titre d'exemple, lorsque les INS communiquent l'indice des prix à la consommation (IPC) à des utilisateurs professionnels, ils présentent des métadonnées détaillées, telles que le nombre de districts, de points de vente et de centres de services, en incluant les prix et les tarifs enregistrés pour le panier de biens et de services concerné, le nombre de biens et de services qui composent ce panier, le nombre total de prix enregistrés par mois, les sources de pondération, la période de référence pour l'IPC et pour les prix. «À l'intention de l'utilisateur non professionnel, on peut fournir une description plus générale assortie de quelques clés d'interprétation, ce que l'on peut faire à l'aide d'exemples.» [2, p. 24]

Il faut en outre souligner que le grand public n'est pas un groupe homogène. Par conséquent, une étude relative aux utilisateurs ne donne souvent que des informations plus ou moins précises sur les besoins des citoyens intéressés en matière de statistiques.

Nous partageons pleinement l'avis d'Inge Feldbaek, spécialiste au *Statistics Denmark*, qui affirme:

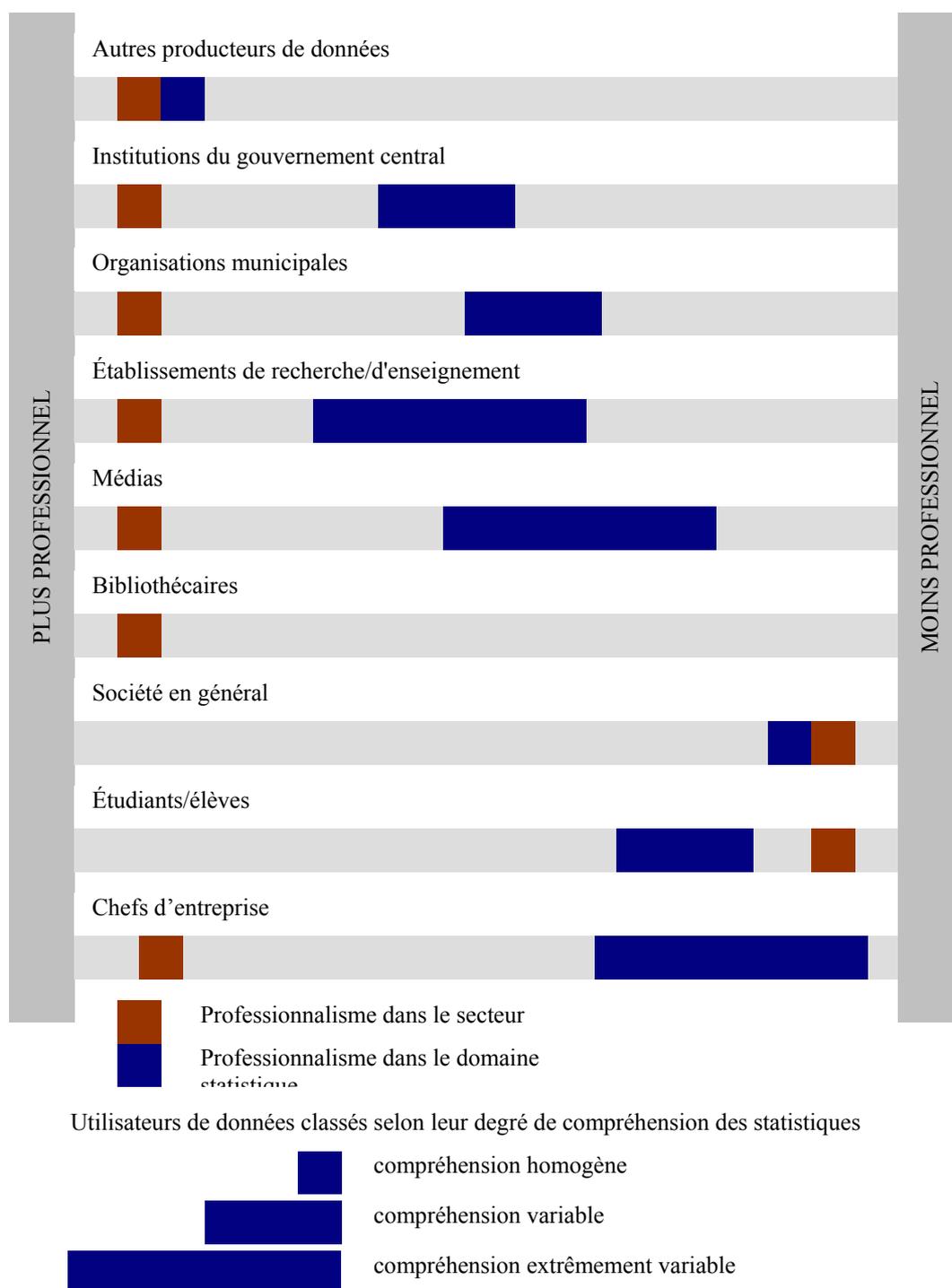
«Les statistiques sont difficiles à comprendre. Il incombe aux statisticiens de les rendre compréhensibles au grand public, parce que nous dépendons de lui et parce que nous avons le

devoir de partager avec lui notre connaissance de l'état de la société.» [5, p. 63] Nous autres statisticiens devons par conséquent «donner aux utilisateurs ce qu'ils attendent de nous plutôt que ce que nous voudrions leur donner.» [5, p. 63]

Les INS devraient prévoir des produits et des solutions spécifiques à chaque groupe d'utilisateurs dans leur politique de diffusion des données.

Les utilisateurs de données se caractérisent aussi par leur degré de professionnalisme, comme l'illustre la figure 1.

**Figure 1 – Évaluation du professionnalisme des utilisateurs de données statistiques**



Dans la majorité des cas, un utilisateur de données est un professionnel au sein d'un secteur donné, mais la situation n'est pas aussi homogène si l'on mesure le professionnalisme en termes d'utilisation et de compréhension des statistiques. Les INS tentent de résoudre ce problème en proposant des produits spécifiques orientés vers une catégorie donnée d'utilisateurs et tenant compte de leur degré de professionnalisme. Ils devraient prévoir des produits et des solutions adaptés à chaque catégorie dans leur politique de diffusion.

Les institutions du gouvernement central forment un groupe important d'utilisateurs de statistiques; celles-ci leur permettent principalement d'analyser la situation économique dans divers secteurs de l'économie nationale, d'élaborer des plans de développement, de surveiller leur réalisation, d'établir des prévisions, etc.

Les organisations municipales ont surtout recours aux statistiques pour évaluer le développement territorial et définir des plans de développement. Elles mettent aussi en place leurs propres services statistiques pour obtenir davantage d'informations sur les modifications territoriales dans des cas isolés.

Les catégories d'utilisateurs susmentionnées peuvent être considérées comme des clients traditionnels en matière de produits statistiques et comptent parmi les principaux utilisateurs de données.

À l'heure actuelle, un nombre croissant de groupes d'utilisateurs proposent des services de médiation à d'autres utilisateurs, en les aidant à sélectionner les informations et à évaluer les phénomènes et processus existants. Il s'agit en particulier des personnes employées dans des établissements de recherche et/ou d'enseignement, des médias, des bibliothèques et des centres d'information. Il importe de signaler que les INS assurent des services de centres d'information et publient des analyses relatives aux processus socio-économiques. La société en général, qui reçoit – à quelques exceptions près – les informations statistiques avec l'aide des groupes de médiation susmentionnés, constitue la catégorie numérique la plus importante.

Les autres catégories d'utilisateurs qui reçoivent des informations tirées de toutes les sources de données susmentionnées sont:

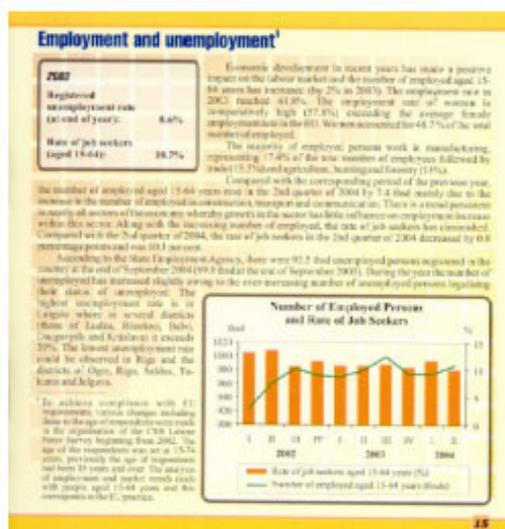
- les étudiants et les enfants en âge scolaire: ils utilisent essentiellement les informations statistiques dans le cadre de leurs études;

- les utilisateurs occasionnels: ils ont besoin de statistiques dans le cadre d'un processus juridique ou organisationnel.

#### 4. La présentation des statistiques: la clé du succès

La curiosité du grand public à l'égard des statistiques touchant différents thèmes – qui n'ont pas obligatoirement un rapport direct avec les domaines de la connaissance humaine et avec la production des statistiques proprement dite – a d'ores et déjà entraîné des modifications dans la présentation des chiffres. C'est ce qui ressort clairement lorsque l'on compare les deux publications ci-dessous – l'une date de 1991, l'autre a été publiée l'an dernier:

	Gadi	turpinājums			
		Ra- žots	Ier- dus	Ize- dus	Izlie- tots Latvijā
Vēlētāņu ska- taves, tūkst. t	1989 1990 1991	- - -	192 262 43	- - -	192 262 43
Ūdensvadu čuguna caurules, tūkst. t	1989 1990 1991	- - -	4.6 11.7 3.6	- - -	4.6 11.7 3.6
Pirmalūmiņa ieskaitot silu- slīvu t	1989 1990 1991	- - -	560 3003 1962	- - -	560 3003 1962
Obšņeizjais alumī- nijs, tūkst. t	1989 1990 1991	- - -	13.3 9.8 4.8	- - -	13.3 9.8 4.8
Cīnks, tūkst. t	1989 1990 1991	- - -	11.8 4.7 3.3	- - -	11.8 4.7 3.3
Alumīnijs vēlē- jums, tūkst. t	1989 1990 1991	- - -	16.4 19.1 8.4	- - -	16.4 19.1 8.4
Vara vēlējumi, t	1989 1990 1991	- - -	1906 1188 1864	- - -	1906 1188 1864
Misias vēlējumi, t	1989 1990 1991	- - -	4680 1950 3253	- - -	4680 1950 3253
Bronzas vēlējumi t	1989 1990 1991	- - -	308 295 515	- - -	308 295 515
Kaustiskā soda (100%), tūkst. t	1989 1990 1991	- - -	8.0 6.1 6.7	- - -	8.0 6.1 6.7
Kalcinētā soda (100%), tūkst. t	1989 1990 1991	- - -	21.8 11.7 25.9	- - -	21.8 11.7 25.9
Minerālmēli (nātrīnāts 100% barības vielu sa- turā), tūkst. t	1989 1990 1991	188 180 134	35 207 24	94 98 34	455 48 377



La première se compose exclusivement de tableaux, alors que l'autre combine trois éléments: du texte, un tableau et un graphique.

Nous estimons aujourd'hui que les tableaux ne suffisent plus à eux seuls dans les publications destinées à des utilisateurs non professionnels, puisque la capacité d'abstraction et de systématisation que leur interprétation nécessite est supérieure à celle du profane. L'inclusion de textes explicatifs et de graphiques destinés à les compléter est donc légitime dans toute publication traitant de phénomènes socio-économiques, mais elle est pour ainsi dire obligatoire lorsqu'il s'agit de communiquer des statistiques au grand public.

Les statisticiens ont compris qu'une représentation visuelle fondée sur des graphiques et des cartes constitue une avancée vers un processus de communication statistique de qualité, qui permet de comprendre des données complexes.

Nul ne contestera la thèse selon laquelle une brève analyse des données et l'ajout de graphiques ou de cartes permettent de transmettre au lecteur un message et des informations plus digests, en éclairant le sens de ces dernières, puisque le texte et l'image font ressortir des éléments que les utilisateurs non professionnels ne perçoivent pas toujours.

Cette prise de conscience seule ne suffit toutefois pas à garantir une présentation statistique efficace sur le plan de la communication. Trouver le juste équilibre entre le texte, les tableaux et les représentations visuelles des données statistiques dépend de plusieurs facteurs:

- 1) la compréhension des besoins d'information des utilisateurs non professionnels par le statisticien, à savoir un message précis et direct, facile à retenir, à lire, à comprendre;
- 2) la créativité nécessaire pour imaginer des solutions qui répondent aux besoins des utilisateurs, en collaborant avec les concepteurs graphiques;
- 3) la capacité d'éviter toute distorsion des données et des éventuelles conclusions susceptibles d'en découler.

En ce qui concerne la créativité, il semble évident que l'on ne peut espérer du même professionnel qu'il collecte et analyse des statistiques en les illustrant de surcroît avec la compétence d'un concepteur graphique et le sens esthétique d'un artiste. Nous estimons toutefois que, parmi leurs nouvelles responsabilités, les statisticiens devraient pouvoir indiquer correctement les éléments qui peuvent ou non être transposés sous forme graphique, en vue de créer un bon équilibre entre le texte, les tableaux et les graphiques. Le contenu d'une publication devrait être défini en adoptant le point de vue des utilisateurs.

Étant donné que toute source officielle de données statistiques doit fournir au public des rapports neutres, précis et objectifs, les défis évoqués plus haut sont d'autant plus difficiles à relever.

Associé à une note créative, un travail d'équipe efficace entre statisticiens et concepteurs graphiques peut cependant donner des résultats susceptibles de satisfaire ces deux objectifs.

## **5. Le Bureau central de la statistique se concentre sur les utilisateurs de données inexpérimentés**

Le Bureau central de la statistique (BCS) de Lettonie utilise divers moyens de communication pour diffuser ses chiffres. Je m'attarderai ici sur ceux qui s'adressent aux utilisateurs non professionnels.

- Les médias. Sachant que les médias constituent un groupe particulier d'utilisateurs, tant en ce qui concerne les besoins d'informations que le délai de préparation des données, le BCS de Lettonie accorde une attention spécifique à la préparation des informations qui leur sont destinées, afin qu'elles soient correctement interprétées par les journalistes et communiquées à la société sans être déformées. L'attaché de presse coordonne les contacts avec les représentants des médias et la préparation des informations. Les centres d'information régionaux du BCS, en collaboration avec la presse régionale, ont publié une série de jeux-concours éducatifs pour les lecteurs des journaux et je peux vous annoncer fièrement que cet outil s'est avéré efficace pour apprendre aux nouveaux utilisateurs à évaluer et à analyser des données statistiques.
- Les utilisateurs régionaux. Depuis 2005, le BCS compte un centre d'information dans chaque région, afin de fournir des données et des services adaptés aux besoins des utilisateurs régionaux. Étant donné que ces utilisateurs possèdent rarement une connaissance adéquate des statistiques et des informations relatives aux indicateurs statistiques, les employés du centre d'information font office d'intermédiaires entre les utilisateurs de données non professionnels et le monde de la statistique. Ils sont également chargés d'effectuer une sélection parmi les informations émanant d'autres institutions (Banque de Lettonie, ministère des finances, registre de la population, Eurostat) [6].
- Les établissements d'enseignement. Le BCS de Lettonie propose deux types de coopération aux établissements d'enseignement supérieur:
  - des conférences sur l'obtention d'informations statistiques;
  - des fichiers de microdonnées d'enquêtes anonymisés destinés à un usage libre, ce qui favorise la formation d'utilisateurs de données professionnels potentiels.

La coopération instaurée avec des établissements d'enseignement régionaux s'est également révélée fructueuse et a permis de toucher directement de futurs utilisateurs de statistiques. Parmi les meilleurs exemples, je voudrais citer l'organisation de cours de géographie, la participation à des semaines de travail sur des thèmes concernant des projets précis et en

fournissant une assistance en matière d'obtention de données, ainsi que l'organisation de séminaires destinés aux professeurs de géographie.

- Les institutions gouvernementales. Pour faciliter la bonne exploitation des informations statistiques contenues dans les documents préparés par les institutions du gouvernement central, le BCS propose une série de services spéciaux gratuits: publications statistiques, ensembles de données «sur mesure» concernant des demandes spécifiques, vérification et relecture des statistiques incluses dans les documents rédigés par les institutions gouvernementales. L'expérience a démontré que les employés des institutions gouvernementales possèdent une connaissance remarquablement diversifiée des processus statistiques; l'aide du BCS est dès lors cruciale dans certains cas, afin de garantir une interprétation précise des données.
- Les municipalités. L'obtention de statistiques régionales est liée, d'une part, à la volonté des municipalités d'obtenir des données impartiales sur leur territoire administratif et, d'autre part, aux coûts d'obtention de ces chiffres, ainsi qu'à la charge imposée aux participants à l'enquête. Trouver un juste équilibre entre ces deux pôles est une mission délicate pour chaque INS. Il faut en outre souligner que les expériences et les connaissances acquises par les municipalités en matière d'utilisation de statistiques sont fort variables. En Lettonie, le facteur déterminant est la taille de la municipalité – plus elle est importante, plus la structure administrative qui permet une spécialisation dans la gestion de fonctions spécifiques est développée. Soucieux de répondre aux besoins des municipalités, le BCS a créé des centres d'information régionaux qui jouent un rôle de médiateur entre la municipalité et les sources de données.
- Les entreprises. Les employeurs sont à la fois des utilisateurs et des fournisseurs de données. Il faudrait souligner que la fourniture de statistiques aux employeurs favorise simultanément un taux de réponse plus élevé. Le BCS met en œuvre les solutions suivantes, en collaboration avec les employeurs:
  - les résultats des analyses des activités financières de l'entreprise: le BCS communique à chaque entreprise la place qu'elle occupe au sein de son secteur. Ces informations permettent d'évaluer les progrès des entreprises et popularise le recours aux statistiques parmi les nouveaux utilisateurs;
  - des ensembles de données «sur mesure»: il arrive assez souvent que les utilisateurs de données ne veulent pas rechercher eux-mêmes les informations, car ils ne

possèdent pas les connaissances ou les moyens nécessaires à cet effet. C'est à eux que s'adressent les ensembles de données «sur mesure». Les personnes de contact responsables de ce service personnalisé jouent un rôle important, puisqu'elles ont à la fois un rôle d'«interprétation» et d'«éducation» pour rendre les demandes d'informations compréhensibles pour les statisticiens de l'unité et pour expliquer les méthodes statistiques en termes simples aux chefs d'entreprise.

## **6. Conclusions**

Les informations statistiques sont à l'avant-plan du débat de société au sens large lorsqu'elles reflètent des extrêmes, c'est-à-dire des tendances franchement positives ou franchement négatives. Les modifications des prix à la consommation observées lors de l'entrée de la Lettonie dans l'Union européenne en sont un exemple et font toujours les gros titres des journaux. La crédibilité des statistiques est en outre souvent remise en cause en raison de la différence entre les relevés officiels des prix à la consommation et le niveau d'inflation personnellement ressenti par les citoyens.

En ces périodes où les statistiques font l'objet d'un regain d'intérêt subit, le grand public n'est pas toujours préparé à comprendre ces flux d'informations et risque de prendre des décisions inadéquates à cause de mauvaises interprétations des chiffres. Nous l'avons constaté récemment sur le marché du détail letton, lorsqu'une ruée sur le sel a vidé les stocks de sel des magasins et des entrepôts des grossistes. Cet événement qui a amené bon nombre de ménages lettons à constituer des réserves de sel pour plusieurs années était sans cause réelle, mais avait un rapport avec l'effervescence liée à l'adhésion à l'UE.

Étant donné que les utilisateurs non professionnels se procurent généralement les informations auprès d'intermédiaires, les indicateurs publiés devraient être assortis d'«appâts» pour accrocher l'attention de ces utilisateurs et les aider à se familiariser avec les statistiques au quotidien. Nous ne devons pas attendre la survenue d'événements aussi considérables que l'entrée dans l'UE ou d'autres phénomènes socio-économiques pour placer les statistiques sous les feux des médias, car un public mal préparé réagit souvent de façon hystérique et tire des conclusions erronées, ce qui nuit en fin de compte au crédit dont jouissent les INS.

Pour relever le niveau de familiarisation de la société avec les statistiques – les principaux indicateurs, les méthodes de calcul –, il faut inclure les statistiques dans le programme d'enseignement au sens large. Les INS de plusieurs pays ont déjà fait un pas dans cette direction en préparant des documents de formation. Leurs moyens sont cependant insuffisants et inappropriés

pour suivre cette seule voie: ils doivent coopérer avec d'autres institutions gouvernementales. Le résultat dépendra de la participation de toutes les parties concernées.

En raison du grand nombre d'utilisateurs non professionnels des statistiques, nous devons inévitablement présenter celles-ci d'une manière adaptée au grand public. Le mode de présentation de ces informations devrait varier en fonction des catégories d'utilisateurs: chefs d'entreprise, étudiants, hommes politiques et autres. Je voudrais terminer en citant M. Svein Longva à ce propos: «Il faut exploiter chaque possibilité visant à améliorer le dialogue entre le SSE, les utilisateurs et les participants à l'enquête.» [8, p. 14]

Les efforts des INS visant à répondre aux besoins des utilisateurs de données non professionnels remontent à quelques dizaines d'années seulement. Il reste encore beaucoup à apprendre de part et d'autre, tant du côté des statisticiens que celui des utilisateurs. Les premiers devraient s'attacher à mieux connaître les besoins des seconds, tandis que le grand public doit s'efforcer de mieux se familiariser avec les statistiques.

## **Bibliographie**

- [1] Sibylle von Oppeln-Bronikowski. À nouvelle statistique, nouveau marché. - Focus sur les États membres. Sigma 3/98. - pp. 3-5
- [2] Prudi Acx. Expérience de la Banque nationale de Belgique. 6<sup>e</sup> séminaire du CEIES, «Moyens nouveaux de répondre aux besoins des utilisateurs de statistiques officielles», Manchester, 28-29 janvier 1999, pp. 9-25
- [3] Good Dissemination Practise in Statistics New Zealand and Statistics Denmark - 2003. - Statistics Denmark, 2003. – p. 41
- [4] Jozef Olenski. Education of Official Statisticians for Global Information Society.- Statistics in Transition, novembre 2003, Vol. 6, No 3, - pp. 400-430
- [5] Inge Feldbaek. L'annuaire statistique: une publication stratégique, 6<sup>e</sup> séminaire du CEIES «Moyens nouveaux de répondre aux besoins des utilisateurs de statistiques officielles», Manchester, 28-29 janvier 1999, pp. 54-63
- [6] Bureau central de la statistique de Lettonie. Rapport annuel 2003, BCS de Lettonie, 2004, p. 27
- [7] H. Rosling, A. Rosling Ronnhud, O. Rosling. New Software Brings Statistics Beyond the Eye. - Statistics, Knowledge and Policy. OECD World Forum on Key Indicators. - Palerme, 10-13 novembre 2004. – p. 8
- [8] Svein Longva. Make the public our boss. – The future of the ESS. Sigma 2/2002 – pp. 13-15