

Protocole de correction d'erreur

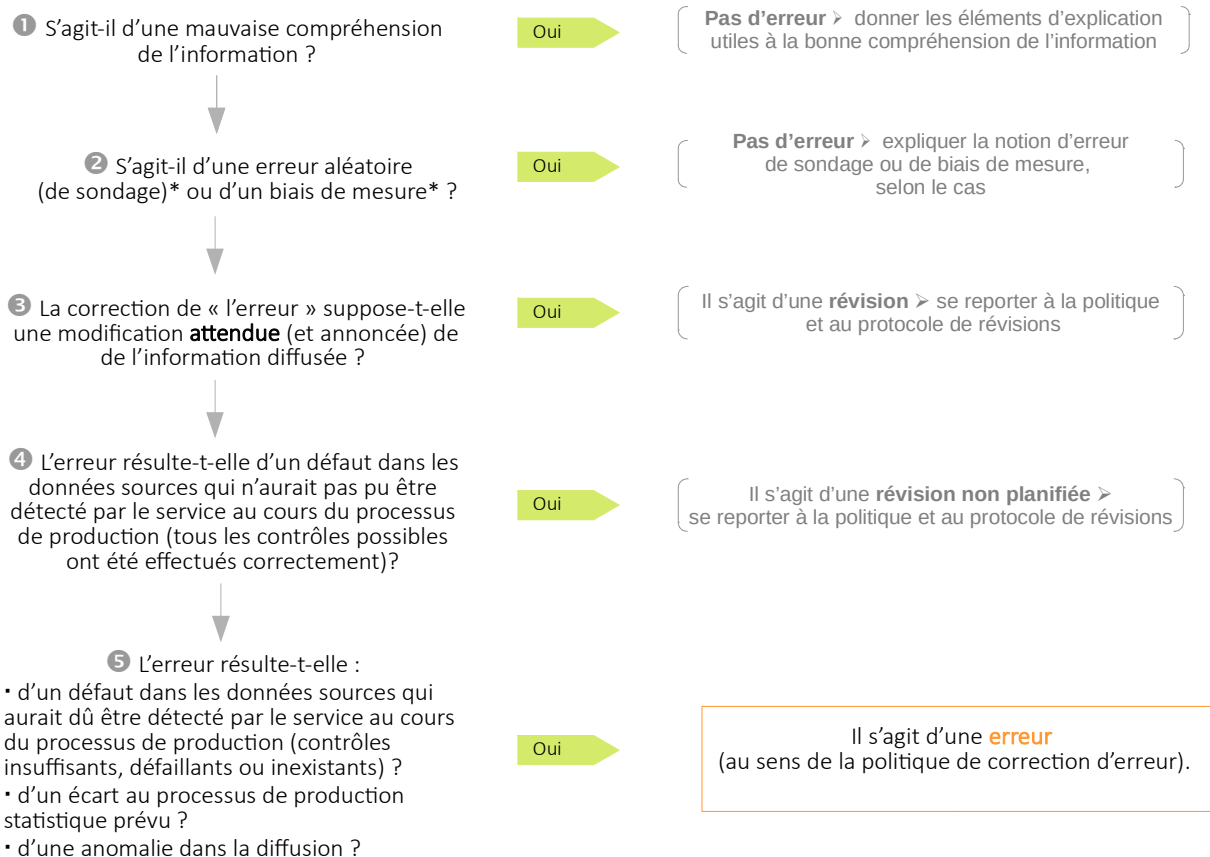
1. Diagnostiquer

1.1. Erreur ou non ?

Après publication, des données/informations incorrectes sont signalées :

- sur un ou plusieurs supports de diffusion : publication papier ou électronique (y compris base de données et visualisation de données), page du site Internet, publication sur les réseaux sociaux, fichier détail (mis à disposition en interne ou destiné aux chercheurs) ;
- sur les données elles-mêmes (y compris celles reportées dans un commentaire, un tableau, un graphique, un schéma ou une infographie), le texte (présentation, explication, analyse) ou les métadonnées les accompagnant (toute indication méthodologique : définition, champ, source, hypothèse, méthode).

Dans un premier temps, il convient de **s'assurer que l'on est en présence d'une erreur** (au sens de la politique de correction d'erreur) en s'appuyant sur l'arbre de décision suivant :



* *Erreur liée au sondage* : incertitude liée au fait d'inférer de l'information sur une population à partir de celle collectée sur un échantillon de celle-ci (= précision).

Biais de mesure : incertitude liée au défaut de couverture, à la non-réponse, aux hypothèses des modèles, etc.

1.2. Erreur « mineure » ou erreur « majeure »?

On **détermine ensuite le type de l'erreur (mineure/majeure)**, en fonction duquel seront modulés le traitement et la communication sur l'erreur.

Au préalable, il est nécessaire d'**évaluer l'ampleur de l'erreur**, au moins grossièrement, afin de vérifier si elle modifie l'interprétation des données et informations diffusées et d'estimer son impact (cf. schéma ci-dessous) : quelles seraient approximativement les valeurs corrigées des données, le message rectifié du commentaire ?

On peut alors typer l'erreur, c'est-à-dire déterminer s'il s'agit d'une erreur « mineure » ou « majeure », à l'aide de l'arbre de décision suivant, en s'appuyant sur les informations connues :

NB : Une erreur « ancienne », même importante, est assimilée dans le schéma ci-dessous à une erreur mineure, dans la mesure où sa correction peut ne plus présenter de caractère d'urgence. Toutefois, si l'erreur est importante, le service producteur est libre de la considérer comme majeure et de la traiter comme telle.

L'appréciation de l'ancienneté de l'erreur, laissée à l'initiative du service producteur, peut tenir compte notamment du millésime des données et de la nature de la diffusion. Par exemple, une erreur sur une publication diffusée deux ans auparavant peut être considérée comme « ancienne ».



1.3. Ébaucher la correction

Localiser précisément l'erreur :

- repérer l'ensemble des supports de diffusion concernés, au-delà de celui sur lequel elle a été repérée/signalée (utilisations presse et réseaux sociaux notamment) ;
- identifier précisément les données ou informations incorrectes sur chacun d'eux, de façon à recenser les modifications à effectuer.

Affiner au besoin l'analyse de l'erreur pour **en déterminer les causes précises**, si elles n'ont pu être totalement identifiées à ce stade.

Ébaucher la correction de l'erreur, pour aider à la prise de décision (cf. 2.) et guider le choix de la démarche à retenir (cf. 3., 4., 5.).

- identifier les conditions nécessaires à la correction (ex : livraison de nouvelles données) ;
- lister les étapes à enchaîner pour réaliser la correction ;
- évaluer le temps de travail et le délai nécessaires.

2. Décider

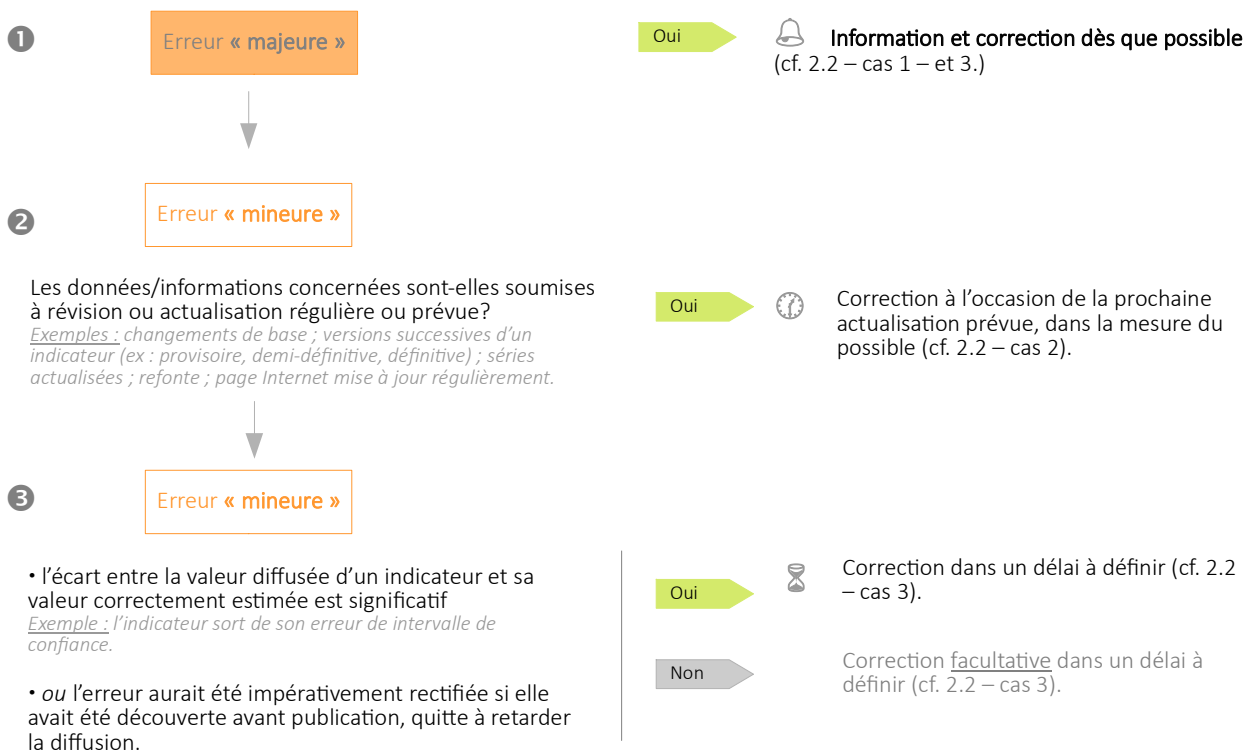
2.1. Corriger ou non ? Dans quel délai ?

Le principe retenu est de corriger les erreurs dans les meilleurs délais.

Toutefois, une correction peut parfois être reportée voire, dans de plus rares cas, ne pas être effectuée, afin :

- d'éviter la confusion qui pourrait résulter d'un trop grand nombre de rediffusions ;
- de limiter le coût de prise en compte de corrections mineures et/ou multiples pour l'utilisateur ;
- de garantir la continuité de la production, d'éviter autant que possible tout retard et toute dégradation de la qualité des productions suivantes. Il s'agit de ne pas générer d'effet « boule de neige ».

À l'aide de l'arbre de décision suivant, **déterminer si l'erreur doit ou non être corrigée, et dans quel délai.**



2.2 Fixer la date de correction

Fixer la date de correction de l'erreur, selon les indications ci-dessous :

▪ **Cas 1**

Erreur « majeure »

Fixer la date de correction en tenant compte uniquement du **délaï nécessaire** à la réalisation de la correction (cf. 1.3)

▪ **Cas 2**

Erreur « mineure »

Sur des données/informations dont une révision/actualisation est prévue (cf. 2.1).

Fixer comme date de correction, par ordre de priorité :

- ① la **prochaine révision/actualisation** prévue ;
- ② une révision/actualisation prévue **ultérieure** ;
- ③ une **autre date** (ajout d'une diffusion supplémentaire).

En tenant compte :

- de la **proximité** de la prochaine révision/actualisation ;
- du **délaï nécessaire** à la réalisation de la correction (cf. 1.3) ;
- des **usages connus** des données/informations (au regard desquels le délaï de correction doit être acceptable par les utilisateurs).

▪ **Cas 3**

Erreur « mineure »

Sur des données/informations sans révision/actualisation prévue (cf. 2.1).

Fixer la date de correction **la plus proche possible** en tenant compte des deux derniers éléments mentionnés ci-dessus (**délaï nécessaire et usages connus** des données/informations) et en :

- **regroupant les corrections** à réaliser (si possible), s'il y en a plusieurs ;
- inscrivant la réalisation de la correction à un **moment opportun** dans le calendrier de production (ex : plus grande disponibilité de l'équipe, nouvel outil disponible, etc.) ;

Faire valider les choix effectués quant au typage de l'erreur, à la correction et à son délaï au chef du SSM (DESL).

En informer à ce moment les équipes de diffusion pour qu'elles puissent réagir dans des délais rapides.

Toute erreur majeure est portée à la connaissance du comité de direction de la DGCL.

3. Annoncer la correction à l'avance

Lorsque leur correction nécessite un délaï, les erreurs majeures sont signalées, en amont de leur correction :

- à un endroit bien visible sur les supports concernés et, dans certains cas, à tout autre emplacement susceptible d'attirer l'attention du public ;
 - par un ou des messages *ad hoc* destinés aux utilisateurs connus des données (notamment aux abonnés dans le cas d'une erreur sur une publication et dans certains cas à la presse), transmis par les canaux habituels de diffusion.
- Les erreurs mineures ne sont pas signalées en amont de leur correction.

Si un délaï est nécessaire à la correction d'une erreur majeure, **préparer et transmettre au service chargé de diffusion (cabinet du DGCL) les informations nécessaires à l'annonce de son existence dès que possible** (c'est-à-dire une fois son type déterminé - cf. 1.2 - et le délaï nécessaire évalué - cf. 1.3 - et de préférence une fois la date de correction fixée - cf. 2) :

- la description précise de l'erreur ;
- la date à laquelle la correction sera effectuée (ou *a minima* un délaï maximal – cf. 2.2) ;
- l'origine de l'erreur (cf. 1.3)¹ ;
- son impact potentiel (cf. 1.2) : ordre de grandeur, conséquence sur le message transmis, etc. ;
- les supports éventuels donnant des informations plus précises sur l'erreur.

Faire **de même dans le cas où l'examen préalable d'une erreur, potentiellement majeure, nécessite un délaï** (typage, ébauche de sa correction, décision – cf. 1.2, 1.3 et 2), en transmettant les informations connues parmi celles listées ci-dessus.

¹ Exemple de formulation (pour information) :

<https://www.insee.fr/fr/statistiques/5016913#onglet-2>

A comparer à : <https://www.insee.fr/fr/statistiques/5347620> (cas d'une révision).

Voir également : <https://www.insee.fr/fr/information/2862832>

Organiser la communication

▪ Dès que possible, **convenir avec le cabinet du DGCL des canaux et des éventuels éléments de communication** nécessaires à l'annonce de son existence.

▪ **Soumettre le plan de communication pour validation** au directeur de cabinet du DGCL

En informer, selon les cas, les sous-directeurs de la DGCL

▪ **Préparer les éléments de communication et les transmettre au cabinet du DGCL**

Dans le cas où le risque de confusion pour l'utilisateur reste non négligeable malgré ces signalements :

▪ **retirer les publications/données incorrectes** du site Internet (et de la diffusion papier) jusqu'à leur correction ;

▪ **préciser dans la mention de l'erreur que la publication/les données ont été retirées.**

NB : les utilisateurs des fichiers détail sont informés de façon *ad hoc* des corrections.

4. Corriger

Une fois la correction effectuée, **remplacer, si possible simultanément, l'ensemble des publications/données erronées par leur version corrigée et supprimer la version erronée** (pas de versioning).

Cas particulier des publications papier :

Corriger les erreurs dans les nouveaux exemplaires tirés (cf. également 5.).

Les publications papier ne font pas l'objet de retirages.

5. Informer

Sauf pour la correction des erreurs de forme, une mention de la correction est placée à l'endroit de l'erreur ou à proximité immédiate selon les possibilités (bases de données notamment), de façon pérenne dans la mesure du possible. Pour les erreurs majeures, elle est en outre portée à un endroit bien visible sur le support (par exemple, avertissement sur la page de présentation pour une publication électronique) et éventuellement à tout autre emplacement susceptible d'attirer l'attention.

Les utilisateurs connus sont en outre informés de la correction des erreurs majeures, selon les modalités décrites au 3.

Sauf dans le cas des erreurs de forme, préparer et transmettre au cabinet du DGCL les éléments de la mention de la correction :

- la date à laquelle la correction a été effectuée ;

- l'ampleur de la correction ;

- pour les erreurs majeures, l'explication de l'erreur (origine) et de la correction effectuée.

Organiser la communication comme indiqué au 3.

Cas particulier des publications papier :

Les erreurs autres que les erreurs mineures de forme font l'objet :

- dans les nouveaux exemplaires tirés : d'une mention de la correction effectuée (cf. supra) à l'emplacement de l'erreur ;

- dans les exemplaires déjà tirés non encore distribués : d'un erratum.

6. Documenter

Toutes les erreurs majeures et leurs traitements sont documentés sous un format standard (cf. fiche de suivi en annexe 2) et archivées de façon centralisée, afin de servir :

- de support pour répondre aux questions posées sur les corrections effectuées ;
- à renseigner les utilisateurs sur la qualité des statistiques ;
- à inspirer les services pour la mise en œuvre de corrections d'erreurs similaires à celles déjà traitées.
- à améliorer en continu les données sources, les processus et les résultats.

Outre les conclusions de l'analyse individuelle de chaque erreur, retracées sur la fiche de suivi (informations évoquées plus haut), sont notées les éventuelles mesures préventives (prises, à l'étude ou à envisager) susceptibles d'éviter les erreurs semblables à l'avenir.



Pour les erreurs majeures, renseigner la fiche de suivi au fur et à mesure du traitement de l'erreur :

- les informations sur les caractéristiques de l'erreur, la correction effectuée et les éventuelles mesures préventives sont renseignées par le service producteur s'il s'agit d'une erreur de production et par le service diffusion s'il s'agit d'une erreur de diffusion ;
- les informations sur la communication effectuée sur l'erreur sont renseignées par le cabinet de la DGCL (pôle communication) assurant l'archivage de l'ensemble des erreurs majeures.

Les fiches de suivi sont transmises au moins annuellement à l'Unité qualité de l'Insee (via le référent qualité).

7. Analyser

Une synthèse des erreurs constatées dans l'année et des mesures correctives et préventives mises en place est présentée annuellement par l'Unité qualité au Comité stratégique de la qualité, qui peut recommander toute disposition visant à améliorer la qualité des productions.

Annexe 1 : Les éléments de communication accompagnant la diffusion des statistiques corrigées par canal de diffusion

	Communication avec le grand public (Insee.fr) et la presse	Communication avec le grand public (Insee.fr)								Réseaux sociaux	Communication avec la presse			
Canaux de diffusion (par ordre croissant d'impact en termes de communication)	Calendrier quadrimestriel	Documentation		Au cœur de la publication		En tête de publication			Mail aux abonnés	Twitter	Bureau de presse		Interview	Conférence
	(uniquement pour les <i>Informations Rapides</i>)	Onglet documentation des publications (Informations rapides, Insee focus, Insee résultats, Insee première)		Informations rapides et autres publications (Insee focus, Insee résultats, Insee première)		Informations rapides et autres publications (Insee focus, Insee résultats, Insee première)					Communication à distance		Communication en face à face	
	Web et mail	Web	Web	Pdf	Web	Pdf	Flux Rss	Historique actus (BDM)	Mail	Générale (mail)	Ciblée (téléphone)			
Éléments à préparer	Dates de diffusion des publications présentant des statistiques corrigées	Éléments du signalement de l'erreur (cf. 3) et de la mention de la correction cf. 5).		Tableau Texte d'accompagnement	Tableau Texte d'accompagnement	Le cas échéant, alerte lors de la découverte de l'erreur majeure Avertissement			Texte du mail	Tweets	Éléments de langage Communiqué de presse	Éléments de langage Communiqué de presse	Éléments de langage Communiqué de presse Fiche presse	Éléments de langage Communiqué de presse Fiche presse
	Éléments incontournables				Éléments modulables									

Annexe 2 : Modèle de fiche de suivi de la correction d'une erreur majeure